
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ:
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΤΗΣ ΑΡΤΑΣ**

ΚΩΤΣΗΣ ΔΙΟΓΕΝΗΣ

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

Πειραιάς, Έτος 2015

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ:
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΤΗΣ ΑΡΤΑΣ**

ΚΩΤΣΗΣ ΔΙΟΓΕΝΗΣ, Α.Μ.:ΔΥ/1225

Επιβλέπων: Οικονόμου Κλεομένης / Καθηγητής ΤΕΙ Αθήνας

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

Πειραιάς, Έτος 2015

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

M.Sc. in Health Management

**JOB SATISFACTION IN HEALTH SERVICES: THE CASE
OF ARTA HOSPITAL**

KOTSIS DIOGENIS

Supervisor: Oikonomou Kleomenis/ Proffesor of Athens TEI

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 Management

Piraeus, Greece, Year 2015

Στην οικογενειά μου

Ευχαριστίες

Επιθυμώ να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου και τους συμφοιτητές μου για τις συμβουλές τους και ιδιαίτερα τον καθηγητή κο Οικονόμου για την στήριξή του και τις οδηγίες του για την εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας. Κυρίως όμως θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τη στήριξή της και ιδιαίτερα τη μητέρα μου Ζωή για την πολύτιμή συμβολή της στο διαμοιρασμό των ερωτηματολογίων στους εργαζόμενους του Νοσοκομείου της Άρτας.

Εργασιακή ικανοποίηση στο χώρο της υγείας: Η περίπτωση του νοσοκομείου της Άρτας

Σημαντικοί όροι : εργασία, εργαζόμενοι, ικανοποίηση, υγεία, θεωρίες, έρευνα

Περίληψη

Η παρούσα εργασία ασχολείται με το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης, ενός καθοριστικού παράγοντα για την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης και την αύξηση της παραγωγικότητάς της. Οι ρίζες της σκέψης γύρω από την σημαντικότητα του να είναι ένας εργαζόμενος ικανοποιημένος τοποθετούνται πίσω στον 18^ο αιώνα και συγκεκριμένα στην Μεγάλη Βρετανία. Έκτοτε έχουν αναπτυχθεί πολλές και διαφορετικές θεωρίες σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση ενός ατόμου.

Οι ανεπτυγμένες θεωρίες διακρίνονται γενικά ανάλογα με την κατεύθυνση που παίρνουν σε *θεωρίες περιεχομένου* και σε *μηχανιστικές θεωρίες*. Οι πρώτες λαμβάνουν υπόψη κυρίως τις ανάγκες που εμφανίζουν τα άτομα και πως αυτές οι ανάγκες καθορίζουν την ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια ενός εργαζόμενου. Αντίθετα, οι μηχανιστικές θεωρίες προσπαθούν να λάβουν υπόψη όχι μόνο τις εσωτερικές ανάγκες των ατόμων αλλά και τα κίνητρα που δίνονται σε αυτά και πώς αυτά τα κίνητρα επηρεάζουν τις συμπεριφορές (στάσεις) τους.

Είναι σαφές ότι η ποικιλία και η διαφορετικότητα των θεωριών που έχουν καταγραφεί, προσφέρει πολλούς και διαφορετικούς τρόπους αντίληψης σχετικά με τους παράγοντες καθορισμού της εργασιακής ικανοποίησης. Ανά τους καιρούς παρατηρούμε επιχειρήσεις να δοκιμάζουν διάφορες ανεπτυγμένες θεωρίες με στόχο την ικανοποίηση του προσωπικού, άλλες επιτυχώς και άλλες όχι.

Ανεξαρτήτως όμως του ποια θεωρία από τις καταγεγραμμένες είναι πιο έγκυρη και περιγράφει λεπτομερέστερα τους σημαντικότερους παράγοντες που καθορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση, η κάθε θεωρία έχει προσθέσει από μια σημαντική άποψη και όλες

μαζί συνετέλεσαν στη διεύρυνση των οριζόντων γύρω από το ζήτημα, καθώς και στην καλύτερη διερεύνησή του τον τελευταίο αιώνα, κρίνοντας τόσο από ανθρωπιστικής, όσο και από οικονομικής πλευράς την ευτυχία του εργαζόμενου ως έναν από τους πλέον σημαντικούς παράγοντες για μια επιτυχημένη επιχείρηση.

Job Satisfaction in Health Services: The Case of Arta Hospital

Keywords: job, employees, satisfaction, health, theories, research

Abstract

This paper addresses the issue of job satisfaction, a decisive factor for the smooth running of a business and its productivity. The beginning of thinking about the importance of an employee being satisfied is placed back in the 18th century, particularly in Great Britain. Since then, many different theories have been developed about the factors that influence job satisfaction and performance of a worker.

The theories developed can be distinguished in content theories and mechanistic theories. The first category is regarded to the needs of individuals and shows how these needs determine the satisfaction or dissatisfaction of an employee. In contrast, mechanistic theories attempt to take into account not only the internal needs of individuals, but also the incentives given to them and how these incentives affect behaviors.

It is clear that the variety and diversity of theories that have been recorded, offers many different perceptions about the determinants of job satisfaction. By the times we observe companies to test various theories developed, in order to achieve job satisfaction of their staff.

But regardless of which theory of is more Έγκυρο and describes in more details the major determinants of job satisfaction , each theory has added an important aspect , which all together contributed to broadening horizons around the issue. Also, these theories helped to pass to employers the notion that keeping a worker happy is not important just from the profit aspect, but also from the humanitarian angle.

Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Κατάλογος Εικόνων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η Επιστήμη της Εργασιακής Ικανοποίησης

1.1. Εισαγωγή	1
1.2. Έννοιες – Ορισμοί	1
1.3. Ιστορική Αναδρομή	3
1.4. Συμπεράσματα	4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης

2.1. Εισαγωγή.	7
2.2 Θεωρίες Περιεχομένου	7
2.2.1 Θεωρία των ανθρώπινων αναγκών (Maslow)	7
2.2.2 Θεωρία των Παραγόντων Υγιεινής - Παρακίνησης (Herzberg)	9
2.2.3 Θεωρία ERG (Alderfer)	11
2.2.4 Θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας (Oldham & Hackman)	12
2.2.5 Διπολική θεωρία Χ και Ψ (McGregor, 1960)	13
2.2.6 Θεωρία των επιτευγμάτων ή κάλυψης επίκτητων αναγκών (McClelland,1953)	15
2.3 Μηχανιστικές Θεωρίες	17
2.3.1 Θεωρία των προσδοκιών (Victor Vroom)	17
2.3.2. Υπόδειγμα Porter – Lawler	18

2.3.3 Θεωρία των στόχων (Locke)	20
2.3.4 Θεωρία της Ισότητας ή Δικαιοσύνης (Stacy Adams)	21
2.3.5 Θεωρία της ενίσχυσης (Skinner, 1953)	23
2.3.6 Θεωρία της κοινωνικής επιρροής (Salancik & Pfeffer)	25
2.3.7 Θεωρία της διάθεσης (Judge)	25
2.3.8 Θεωρία των πτυχών της επαγγελματικής ικανοποίησης (Smith, Kendall, Hullin,)	25
2.4. Συμπεράσματα	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μέθοδοι Μέτρησης Εργασιακής Ικανοποίησης

3.1. Εισαγωγή	27
3.2. Τα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης	27
3.3. Συμπεράσματα	31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

4.1. Εισαγωγή	33
4.2 Παράγοντες διαμόρφωσης	33
4.3. Η Σχέση Εργασιακής Ικανοποίησης και Επίδοσης Εργαζόμενου	35
4.4. Συμπεράσματα	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η Εργασιακή Ικανοποίηση Στο Χώρο Της Ελλάδας

5.1. Εισαγωγή	41
5.2. Η εργασιακή ικανοποίηση στην Ελλάδα και την Ε.Ε.	41
5.3. Συμπεράσματα	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Η Έρευνα	
6.1. Εισαγωγή.	45
6.2. Παρουσίαση Του Νοσοκομείου Της Άρτας	45
6.3. Σχεδιασμός έρευνας	52
6.3.1. Ερευνητική υπόθεση	52
6.3.2. Το Ερωτηματολόγιο	50
6.3.3. Μέθοδος Δειγματοληψίας	53
6.3.4. Συλλογή δεδομένων	53
6.4. Έλεγχος πληρότητας και Ορθότητας.	55
6.5 Ανάλυση των Δεδομένων	56
6.6 Μονομεταβλητή ανάλυση	56
6.6.1 .Δημογραφικά στοιχεία	59
6.6.2.Εργασιακό περιβάλλον και παράμετροι εργασιακής ικανοποίησης	60
6.6.3. Αντιμετώπιση ζητημάτων	63
6.7 Συσχετίσεις-Συγκρίσεις	64
6.8.Εκτίμηση μοντέλου	72
6.9 Συμπεράσματα	77
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	104

Κατάλογος Διαγραμμάτων

6.1. Συσχέτιση φύλου- επαγγέλματος	65
6.2. Συσχέτιση ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος με το επάγγελμα	66
6.3. Συσχέτιση αμοιβής με επάγγελμα	67
6.4. Συσχέτιση φόρτου εργασίας και ύπαρξης αρνητικών καταστάσεων	68
6.5. Συσχέτιση μεταξύ σχέσης με προϊστάμενο και βαθμού ικανοποίησης από το περιβάλλον εργασίας	69
6.6. Συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης με εμφάνιση ψυχολογικών συμπτωμάτων	70

Κατάλογος Εικόνων

2.1. Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow	8
2.2 Κοινά σημεία θεωρίας Maslow και θεωρίας των 2 Παραγόντων	10
2.3. Ο διαχωρισμός των αναγκών κατά τον Alderfer	11
2.4. Η θεωρία X & Y	14
2.5. Η θεωρία των επιτευγμάτων	16
2.6. Το μοντέλο προσδοκιών του Vroom	18
2.7 Το υπόδειγμα των Porter-Lawler	20
2.8. Η θεωρία της ισότητας	22
2.9. Η θεωρία της ενίσχυσης	24
4.1. Τα επτά μοντέλα του Judge	37
6.1. Οργανόγραμμα Νοσοκομείου Άρτας	50
6.2. Στάδια διεξαγωγής μελέτης	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η Επιστήμη της Εργασιακής Ικανοποίησης

1.1. Εισαγωγή.

Οι ορισμοί που έχουν αποδοθεί για την εργασιακή ικανοποίηση ποικίλλουν ανάλογα με τη χρονική περίοδο και τη φύση του εργασιακού χώρου των υπό έρευνα εργαζόμενων. Η επιστήμη μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης έχει περάσει από πολλά στάδια κατά τον τελευταίο αιώνα, τα οποία την έχουν διαμορφώσει σαν ένα καίριο ζήτημα για κάθε εταιρεία, επιχείρηση ή οργανισμό που απασχολεί εργαζόμενους.

Η χρησιμότητα της μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης είναι αναμφίβολη. Ο βαθμός κατά τον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος από την εργασία του γενικά, είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με άλλους σημαντικούς παράγοντες που έχουν επίδραση τόσο στον ίδιο τον εργαζόμενο, όσο και στην επιχείρηση που τον απασχολεί..

Παρά την ανάπτυξη διάφορων εργαλείων για τη μέτρηση του βαθμού της εργασιακής ικανοποίησης και την ανάπτυξη διάφορων εννοιών-ορισμών που να την περιγράφουν πλήρως, έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο πως δεν υπάρχει ορισμός που να αντιστοιχεί πλήρως στη φύση της επαγγελματικής ικανοποίησης, παρά μόνο μια πληθώρα απόψεων για το πως θα έπρεπε να ορίζεται, κάτι το οποίο αν μη τι άλλο καταδεικνύει την πολυπλοκότητα του συγκεκριμένου επιστημονικού κλάδου. Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει μια καταγραφή των σημαντικότερων εννοιών για την εργασιακή ικανοποίηση με στόχο τη βαθύτερη κατανόηση της έννοιας.

1.2. Έννοιες – Ορισμοί

Σύμφωνα με τον Spector(1997), επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο βαθμός κατά τον οποίο οι εργαζόμενοι αγαπούν ή δεν αγαπούν την εργασία τους, ή απλά το πώς αισθάνονται για την εργασία τους και τις διάφορες πτυχές της. Ο Locke (1976) υποστηρίζει πως η επαγγελματική ικανοποίηση αφορά στο οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει θετικά τον εργαζόμενο προς τη κατεύθυνση της εργασίας ή των συνθηκών αυτής. Ο Locke (1976)

παράλληλα θεωρεί ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια του ατόμου πηγάζει από το σύστημα αξιών που πρεσβεύει ο κάθε εργαζόμενος.

Ο Weiss (1996) συμπεραίνει πως εργασιακή ικανοποίηση είναι μια συμπεριφορά (στάση) του εργαζόμενου ως προς την εργασία του, η οποία μπορεί να είναι θετική ή αρνητική ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργαζόμενου του ίδιου. Ο Κάντας (1998), εκφέροντας μια παρόμοια άποψη υποστηρίζει πως “η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η συνολική και ενιαία στάση του ατόμου απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία, η οποία αποτελείται όμως από διαφορετικές πτυχές”, δηλαδή γίνεται συνολική μέτρηση της ικανοποίησης όπου λαμβάνονται υπόψη όλες οι επιμέρους όψεις. Λαμβάνοντας υπόψη ότι στάση ονομάζουμε μια συναισθηματική και νοητική αξιολόγηση που οδηγεί ένα άτομο στην αξιολόγηση τρίτων, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μια στάση του ατόμου προς τον εργασιακό του χώρο, το αντικείμενο της δουλειάς του και τους συναδέλφους του. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να διακριθεί σε 2 κατηγορίες, την ενδογενή και την εξωγενή. Η ενδογενής ικανοποίηση έχει να κάνει με το περιεχόμενο της εργασίας ενώ η εξωγενής με το περιβάλλον στο οποίο αυτή ασκείται.

Οι Kohler-Mathieu (1990) προσδιορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση ως μια έννοια ποικίλων διαστάσεων, που σχηματίζει μια γενική στάση (συμπεριφορά) από το άτομο ως προς την εργασία του. Οι διαστάσεις που καθορίζουν τη συμπεριφορά αυτή ποικίλλουν και περιλαμβάνουν έννοιες όπως οι εργασιακές σχέσεις, το κίνητρο, η δικαιοσύνη, οι ευκαιρίες ανέλιξης και μισθολογικά θέματα. Παρόμοια έννοια δίνουν και οι Fisher (2000) και Hulin-Judge (2003), υποστηρίζοντας πως ως εργασιακή ικανοποίηση θα πρέπει να θεωρείται η συμπεριφορά του ατόμου απέναντι στο επάγγελμά του.

Οι Lofquist και Dawis (1994) οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα πως η ικανοποίηση είναι “μια λειτουργία της αλληλεπίδρασης μεταξύ του συστήματος κινήτρων του εργασιακού περιβάλλοντος και των αναγκών του ατόμου”.

Παρά τις πολλές εννοιολογικές προσεγγίσεις που παρατηρούμε για την εργασιακή ικανοποίηση, βρίσκουμε ως κοινό σημείο αυτών το συμπέρασμα πως η εργασιακή ικανοποίηση είναι η απάντηση με βάση το συναίσθημα σε διάφορες καταστάσεις, με

δεδομένες τις εργασιακές συνθήκες. Παράλληλα παρατηρούμε ότι ελάχιστοι είναι οι ερευνητές εκείνοι που προσπάθησαν να δώσουν έναν αυστηρό ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης, την οποία και θεωρούν πολυδιάστατο και καθοριστικότατο παράγοντα για τη σωστή διεκπεραίωση της εργασίας από τον εργαζόμενο.

1.3. Ιστορική Αναδρομή

Η επιστημονική ενασχόληση με ζητήματα εργασιακής ικανοποίησης άρχισε δειλά δειλά κατά την περίοδο της Βιομηχανικής Επανάστασης και αποτέλεσε ελπίδα για την απαλλαγή πολλών εργαζόμενων από τις δυσάρεστες συνθήκες εργασίας που επικρατούσαν τότε ως επί το πλείστον. Σκοπός της έρευνας ήταν κατά κύριο λόγο η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και κατά συνέπεια η βελτίωση της απόδοσης, άρα και η αύξηση της παραγωγής.

Το 1800 ιδρύθηκε στην Αγγλία η πρώτη συνδικαλιστική οργάνωση (Great Consolidated Trade Union) η οποία ήταν αποτέλεσμα των πρωτοβουλιών του Robert Owen, ενός Βρετανού επιχειρηματία ο οποίος πρωτοστάτησε στην αντιμετώπιση των εργασιακών προβλημάτων και σχέσεων βελτιώνοντας τις συνθήκες εργασίας και εκπαιδύοντας τους εργαζόμενους.

Το 1835 ο Andrew Ure εξέδωσε το βιβλίο “The Psychology Of Manufactures” με το οποίο καθιστά σαφή τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην παραγωγή ενός αγαθού, άρα και τη σημασία οι εργαζόμενοι να διατηρούνται ικανοποιημένοι από το εργασιακό τους περιβάλλον. Παράλληλα εισήγαγε την έννοια της αναγνώρισης για το έργο των υπαλλήλων μέσω διάφορων παροχών όπως η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και η χορήγηση επιδομάτων.

Ο Frederic Taylor με το βιβλίο του το 1911 θεμελίωσε το Επιστημονικό Management το οποίο αποτέλεσε μια μοντέρνα προσέγγιση της εργασίας με τη δημιουργία ομάδων εργαζομένων και ωρομισθίων. Η προσέγγιση αυτή είχε ως στόχο την μεγιστοποίηση της παραγωγής μέσω της συνεργασίας και της αλληλεξάρτησης μεταξύ του προσωπικού και της διοίκησης, με το προσωπικό να δουλεύει κάθε ώρα στον ανώτατο δυνατό ρυθμό με στόχο την επίτευξη των συλλογικών στόχων. Στόχος του μοντέλου ομαδοποίησης και αλληλεξάρτησης ήταν η εξάλειψη του ανταγωνισμού και των διάφορων διαμαχών μεταξύ του προσωπικού. Παράλληλα η θέσπιση της “Δίκαιης Μέρας Εργασίας” βοηθούσε στον

επιστημονικό καθορισμό της παραγωγής που θα έπρεπε να δημιουργηθεί ώστε να ικανοποιεί τόσο τον εργαζόμενο ως προς τις αμοιβές, όσο και τον εργοδότη ως προς το τελικό κέρδος. Ο Taylor επίσης προήγαγε τη σημασία της εκπαίδευσης των εργαζόμενων, όπως και επίσης τη σημασία για εξειδίκευση. Οι επιχειρήσεις που εφάρμοσαν την Τειλοριανή θεωρία πέτυχαν αρχικά την αύξηση της παραγωγής τους, μακροπρόθεσμα όμως παρατηρήθηκε εξουθένωση των εργαζόμενων λόγω των μονίμως υψηλών ρυθμών εργασίας που επικρατούσαν.

Το “Κίνημα Ανθρωπίνων Σχέσεων” που δημιουργήθηκε το 1920 από τους Mayo και F. Roethlisberger ήρθε να θέσει υπό αμφισβήτηση τον Τειλορισμό, υποστηρίζοντας πως αντιμετώπιζε τους εργαζόμενους ως μηχανήματα, απαιτώντας συγκεκριμένες μόνο αρμοδιότητες και οδηγώντας στην υπερεξειδίκευση. Η λύση ήταν σύμφωνα με αυτή τη θεωρία το δικαίωμα των εργαζόμενων να συμμετάσχουν σε θέματα που αφορούσαν τις μεθόδους και συνθήκες της εργασίας τους. Η συμμετοχή αυτή των εργαζόμενων τους έδινε το αίσθημα δικαιοσύνης και δικαιώματος λόγου, κάτι που συνέβαλε στη δημιουργία εργασιακών συλλόγων και στη σταδιακή βελτίωση των συνθηκών εργασίας, άρα και στην ικανοποίηση των υπαλλήλων.

Οι μελέτες του Hawthorne (1924-1933) πάνω στη θεωρία του Κινήματος Ανθρωπίνων Σχέσεων ήρθαν να επιβεβαιώσουν τη θεωρία, δείχνοντας πως η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών οδηγούσε ταυτόχρονα και σε αύξηση της παραγωγικότητας. Τα κύρια συμπεράσματα των μελετών αυτών ήταν α) η κοινωνικότητα του εργαζόμενου, άρα και η αύξηση της ικανοποίησης του μέσα από τις διαπροσωπικές σχέσεις και β) η βελτίωση της εσωτερικής ικανοποίησης των εργαζόμενων μέσω της εφαρμογής συγκεκριμένων αλλαγών στο εργασιακό περιβάλλον. Οι έρευνες αυτές ήταν καθοριστικές στην αλλαγή της νοοτροπίας γύρω από την αντιμετώπιση των εργαζόμενων, με αποτέλεσμα την επικράτηση της άποψης “Ίκανοποιημένος εργάτης-Παραγωγικός εργάτης” για την 20ετία 1930-1950.

Το 1954 η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών από τον Maslow (θεωρία υποκίνησης) αποτέλεσε τον θεμελιωτή της εργασιακής ικανοποίησης. Το μοντέλο αυτό το οποίο υποστηρίζει πως στόχος του ανθρώπου είναι να ικανοποιήσει κατά σειρά τις εξής ανάγκες

του: φυσιολογικές ,ασφάλειας, κοινωνικές, αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης, αποτέλεσε την βάση για την ανάπτυξη των σύγχρονων θεωριών εργασιακής ικανοποίησης.

Τέλος, τη δεκαετία του 1960 κύριος πρεσβευτής της εργασιακής ικανοποίησης ήταν η Προσέγγιση των Ανθρώπινων Πόρων, σύμφωνα με την οποία ο εργαζόμενος (ανθρώπινος παράγοντας) αποτελεί το συγκριτικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης. Στόχος έτσι είναι η καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου προσωπικού σε θέματα ανάπτυξης ικανοτήτων, εκπαίδευσης και εξειδίκευσης, ενώ καθοριστικό ρόλο είχε και η ικανοποίηση του εργαζόμενου από το εργασιακό του περιβάλλον. Η προσέγγιση αυτή ωστόσο δεν διέκρινε κάποια σύνδεση μεταξύ αύξησης της ικανοποίησης του εργαζόμενου και αύξησης της παραγωγής, όπως έδειξαν τα πειράματα Hawthorne.

1.4. Συμπεράσματα

Από τη συστηματική αναφορά των ορισμών που έχουν αναπτυχθεί για την ικανοποίηση του εργαζόμενου είναι εύκολο να διακρίνουμε και την εξέλιξη του κλάδου της μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Παρατηρούμε πως με τα χρόνια εισέρχονται και νέοι όροι και απόψεις που προσπαθούν να την εξηγήσουν με όσο το δυνατό πιο αντικειμενικό τρόπο. Αυτό που θα μπορούσε να ληφθεί εύκολα σαν συμπέρασμα είναι πως η αξιολόγηση της ικανοποίησης του εργαζόμενου είναι ένας πολύπλοκος μηχανισμός ο οποίος είναι ακόμα υπό εξέλιξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Θεωρίες Εργασιακής Ικανοποίησης

2.1. Εισαγωγή.

Οι Θεωρίες Περιεχομένου εντοπίζουν τα είδη των παραγόντων που καθοδηγούν την ανθρώπινη συμπεριφορά, χωρίς να προσδιορίζουν πώς λειτουργεί στην πραγματικότητα αυτή η διαδικασία καθοδήγησης. Η βάση των θεωριών περιεχομένου αναπτύχθηκε από τη θεωρία του Maslow και στη συνέχεια από τη θεωρία του Herzberg.

Οι θεωρίες αυτές παρουσιάζουν σαν κύριο μοχλό εξάρτησης της τελικής εργασιακής ικανοποίησης τις ανάγκες ενός ατόμου, και πώς το άτομο-εργαζόμενος τις ιεραρχεί. Όσο περισσότερες ανάγκες ικανοποιεί ο εργαζόμενος μέσα από την εργασία του, τόσο πιο ικανοποιημένος είναι.

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν αναλυτικά οι θεωρίες αυτές και θα γίνει μια προσπάθεια ανάλυσης του τρόπου σκέψης των εισηγητών τους, ενώ θα παρουσιαστούν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα κάθε θεωρίας.

2.2 Θεωρίες Περιεχομένου

2.2.1 Θεωρία των ανθρώπινων αναγκών (Maslow)

Ο Abraham Maslow υποστήριξε το 1954 πως ένα άτομο για να επιτύχει την πλήρη ικανοποίησή του, δεν αρκεί να ικανοποιήσει μόνο τις βιολογικές του ανάγκες, αλλά και τις ανώτερες, όπως είναι η κοινωνικότητα, η ικανοποίηση στόχων κ. ά. Οι ανάγκες προς ικανοποίηση του ατόμου διατάσσονται σύμφωνα με τον Maslow με τη μορφή πυραμίδας, στη βάση της οποίας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες.

Ακολουθούν με σειρά προτεραιότητας προς τα πάνω η ανάγκη για ασφάλεια, οι κοινωνικές ανάγκες όπως διαπροσωπικές σχέσεις, η ανάγκη της αυτοεκτίμησης και τέλος στην κορυφή, η ανάγκη της αυτοπραγμάτωσης. Χαρακτηριστικό της πυραμίδας που σχηματίζεται είναι το ότι για να ικανοποιηθεί μια ανάγκη, θα πρέπει να έχουν ικανοποιηθεί περισσότερο ή λιγότερο οι προηγούμενες ανάγκες που βρίσκονται πιο κάτω.

Εικόνα 2.1

Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow



Πηγή: <http://www.ncu.org.cy/>

Για την ικανοποίηση μια ανάγκης μετρίου επιπέδου της πυραμίδας π.χ. κοινωνικότητα, δεν είναι απαραίτητη η καθολική ικανοποίηση των προηγούμενων αναγκών σε επίπεδα 100 %, αλλά η τουλάχιστον μερική ικανοποίησή τους. Η ανώτατη ανάγκη (αυτοπραγμάτωση) αφορά στην πλήρη ανεξαρτησία του ατόμου από τις υπόλοιπες ανάγκες και στο δικαίωμά του να προχωρήσει σε αυτοπροσδιορισμό και να πράξει σύμφωνα με τη θέλησή του σε θέματα που το αφορούν προσωπικά. Η αυτοπραγμάτωση προϋποθέτει ικανοποίηση των προηγούμενων αναγκών και η ικανοποίησή της οδηγεί ένα άτομο στην ευτυχία και την πλήρη ικανοποίηση.

Υπάρχουν βέβαια περιπτώσεις ατόμων τα οποία είναι πιθανό να αμελήσουν κατώτερες ανάγκες με στόχο την αυτοπραγμάτωση, η οποία συνήθως έρχεται μέσω της επαγγελματικής ανέλιξης. Αυτή η θεωρία του Maslow εμφανίζει τα κίνητρα που διέπουν τους εργαζόμενους στην εργασιακή τους παρουσία. Αποτελεί έτσι ένα ζωτικής σημασίας εργαλείο για τις επιχειρήσεις το οποίο βοηθά τους εργοδότες να δώσουν κίνητρα και να

υποκινήσουν τους εργαζόμενους με διάφορες παροχές (μισθολογικές κ. ά) να αυξήσουν την απόδοσή τους για την προσπάθεια επίτευξης τελικώς, της αυτοπραγμάτωσης.

2.2.2 Θεωρία των Παραγόντων Υγιεινής - Παρακίνησης (Frederick Herzberg)

Η συγκεκριμένη θεωρία (1959) αποτέλεσε τη συνέχεια της θεωρίας του Maslow, η οποία αμφισβητήθηκε ως ένα σημείο από διάφορους ερευνητές. Η θεωρία αυτή ομαδοποιεί τις ανάγκες των ατόμων σε 2 μεγάλες κατηγορίες αντί για 5 : τις βιολογικές και οι άλλες. Ο Herzberg εξέφρασε την άποψη ότι οι βιολογικές ανάγκες στη σύγχρονη εποχή έχουν λίγο πολύ καλυφθεί και πως η ικανοποίηση των άλλων αναγκών παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση ενός ατόμου.

Ο Herzberg χωρίζει τους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζόμενων σε 2 μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία, οι παράγοντες Υγιεινής λειτουργούν προληπτικά για την προστασία της υγείας και βιωσιμότητας του ατόμου που εργάζεται σε μια επιχείρηση. Τέτοιοι είναι το περιβάλλον εργασίας, ο μισθός, η ασφάλιση κ.ά. Οι παράγοντες αυτοί υπάρχουν σε κάθε επιχείρηση και στόχο έχουν την προστασία του εργαζόμενου από τον κίνδυνο μη ικανοποίησης βασικών αναγκών που θα μπορούσαν να απειλήσουν την υγεία του.

Στη δεύτερη κατηγορία κατατάσσονται οι παράγοντες Παρακίνησης ή αλλιώς κίνητρα. Είναι οι παράγοντες αυτοί (δυνατότητα ανέλιξης, ύπαρξη ενδιαφέροντος, ύπαρξη προκλήσεων κ . ά) που πραγματικά δίνουν ικανοποίηση στο άτομο (δεδομένης της ικανοποίησης των παραγόντων υγείας), με αποτέλεσμα την καλύτερη απόδοση στην παραγωγή.

Εικόνα 2.2

Κοινά σημεία θεωρίας Maslow και θεωρίας των 2 Παραγόντων



Πηγή: <https://mercureace2013.wordpress.com>

Οι σκεπτικιστές γύρω από τη θεωρία αυτή του Herzberg διατύπωσαν κριτικές οι οποίες είχαν ως κοινά σημεία τα εξής: α) η θεωρία του Herzberg δεν μπορεί να μετρήσει τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση σε μια επιχείρηση, β) τα τυχόν αποτελέσματα που θα μπορούσαν να προκύψουν από αυτή είναι μεροληπτικά λόγω της μεγάλης ανομοιομορφίας που πιθανώς θα μπορούσε να έχει μια υπό εξέταση ομάδα εργαζόμενων και γ) διάφορες παραλλαγές εφαρμογής της θεωρίας θα μπορούσαν να φέρουν διαφορετικά συμπεράσματα.

Η αλήθεια ωστόσο είναι πως, ανεξάρτητα από τις ελλείψεις που παρουσιάζει η συγκεκριμένη θεωρία, έπαιξε καταλυτικό ρόλο στην αύξηση των ερευνών γύρω από την εργασιακή ικανοποίηση, οι οποίες είχαν μείνει στάσιμες για περίπου μια δεκαετία.. Εκτός όμως από το κομμάτι της έρευνας, η θεωρία των Παραγόντων Υγιεινής και Παρακίνησης σε συνδυασμό με τη θεωρία του Maslow έδωσαν έναν έξυπνο και απλό τρόπο στους εργοδότες για να βελτιώνουν τις εργασιακές συνθήκες των εργαζόμενων και να αυξάνουν την εργασιακή τους ικανοποίηση.

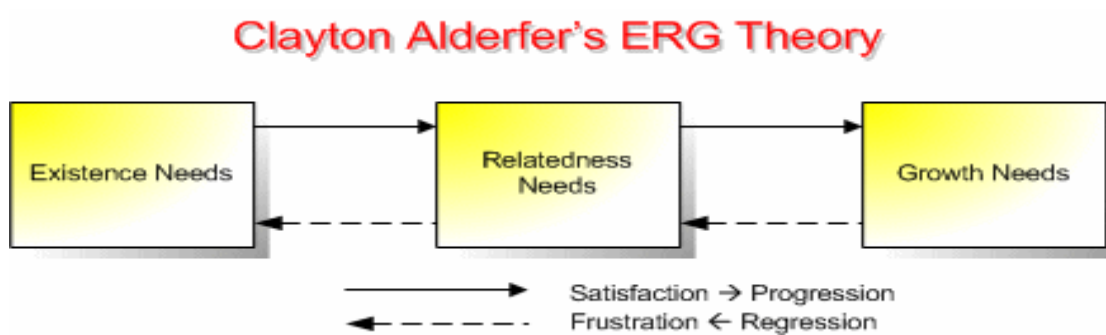
2.2.3 Θεωρία ERG (Alderfer)

Η συγκεκριμένη θεωρία αποτελεί παραλλαγή της θεωρίας του Maslow, με τη διαφορά να έγκειται στο γεγονός πως ο Alderfer χωρίζει τις ανάγκες των ατόμων σε τρεις κατηγορίες:

- Ύπαρξης (Existence)
- Σχέσης (Relatedness)
- Ανάπτυξης (Growth)

Εικόνα 2.3

Ο διαχωρισμός των αναγκών κατά τον Alderfer



Πηγή: http://www.envisionsoftware.com/articles/ERG_Theory.html

Οι ανάγκες ύπαρξης ικανοποιούνται από τις αμοιβές που παρέχει η εργασία, από την ασφάλιση και από την ασφάλεια του εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες σχέσης ικανοποιούνται όταν το άτομο δημιουργεί υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις με τους γύρω του και βιώνει συναισθήματα εκτίμησης και αλληλεγγύης. Τέλος, οι ανάγκες ανάπτυξης ικανοποιούνται μέσα από την επαγγελματική ανέλιξη και τις ευκαιρίες που παρέχει η εργασία.

Εκτός από το διαφορετικό διαχωρισμό των αναγκών, η θεωρία ERG διαφοροποιεί και τη θεωρία της αυστηρής ιεράρχησης των αναγκών που είχε εισάγει ο Maslow. Σύμφωνα με τον Alderfer, η μη ικανοποίηση μιας ανώτερης ανάγκης είναι δυνατό να οδηγήσει σε

οπισθοδρόμηση της ικανοποίησης και των κατώτερων αναγκών, ενώ εισήγαγε και την έννοια της ακόρεστης ανάγκης, υποστηρίζοντας πως η ικανοποίηση μιας ανάγκης δεν παύει να είναι κίνητρο, αλλά υπάρχει το ενδεχόμενο να επιθυμείται η πιο έντονη εκπλήρωσή της.

2.2.4 Θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας (Oldham & Hackman)

Η συγκεκριμένη θεωρία είναι αποτέλεσμα της ενασχόλησης των Oldham και Hackman με τη θεωρία των Turner και Lawrence (1965) οι οποίοι έψαξαν τους παράγοντες που προκαλούν ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, στο οποίο πρέπει να δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για παρακίνηση των εργαζόμενων στην επίτευξη υψηλής απόδοσης. Συγκεκριμένα ανεδείχθησαν ως σημαντικοί παράγοντες οι εξής:

- Η εργασιακή ποικιλία
- Το επίπεδο αυτονομίας του εργαζόμενου
- Η αλληλεπίδραση κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων.

Οι Hackman & Oldham ακολουθώντας αυτή τη σκέψη οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα πως τα 5 αντικειμενικά χαρακτηριστικά που επηρεάζουν το βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης είναι:

- Η ποσότητα της γνώσης και οι δεξιότητες που έχει ένας εργαζόμενος
- Η ταυτότητα του έργου, δηλαδή την ποσότητα ευθύνης που παράγει μια εργασία για τον εργαζόμενο
- Η σπουδαιότητα που έχει ένα έργο
- Ο βαθμός ύπαρξης αυτονομίας για τον εργαζόμενο
- Η επανατροφοδότηση, δηλαδή η συνεχής πληροφόρηση σχετικά με την απόδοση του εργαζόμενου
- Ο βαθμός στον οποίο θα αυξηθεί η επαγγελματική ικανοποίηση ενός εργαζόμενου βέβαια, δεν εξαρτάται αποκλειστικά από την πληρότητα αυτών των 5 αντικειμενικών παραγόντων. Καθοριστικό ρόλο παίζει και η προσωπικότητα του κάθε ατόμου, καθώς και ο βαθμός στον οποίο ο κάθε ένας ξεχωριστά επιζητά την επαγγελματική καταξίωση που

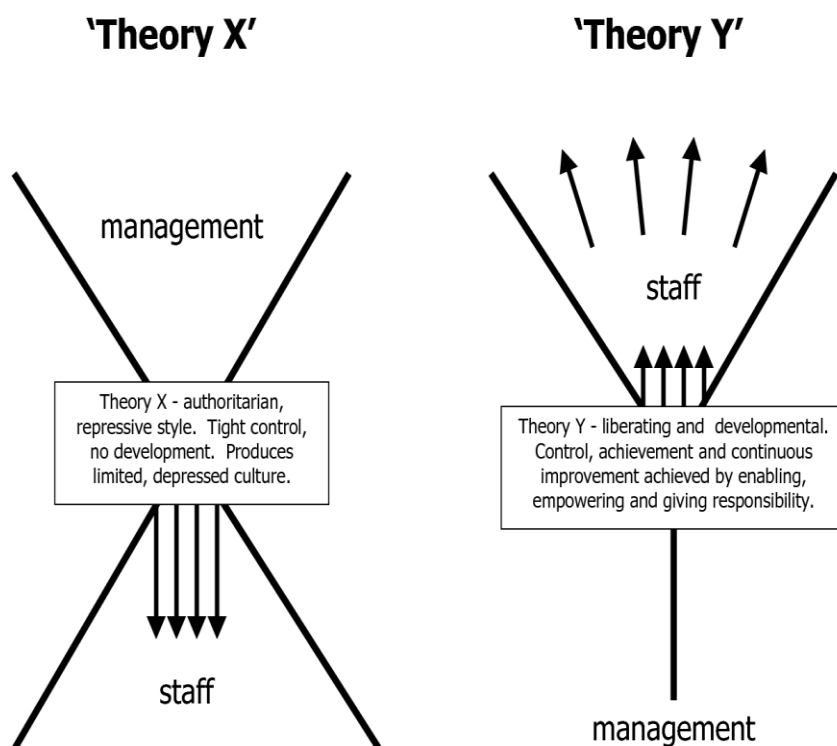
συνεπάγεται και μεγαλύτερο ποσοστό ευθυνών. Σε άτομα τα οποία επιζητούν την ευθύνη και αρέσκονται στις προκλήσεις είναι δεδομένο ότι η ικανοποίηση των παραπάνω θα οδηγήσει σε πολύ πιο θετικά αποτελέσματα από ότι σε άτομα τα οποία δεν έχουν τόσο μεγάλες επαγγελματικές βλέψεις.

Οι Hackman & Oldham πλαισιώνουν παράλληλα τη θεωρία τους με τη δημιουργία του διαγνωστικού εργαλείου JDS (Job Diagnostic Survey) το οποίο έχει αποδειχθεί ιδιαίτερος χρήσιμο στην αξιολόγηση των επιπτώσεων στους εργαζόμενους σε μια πιθανή αλλαγή του περιβάλλοντος που απασχολούνται, καθώς επίσης και στο κατά πόσο μια επιχείρηση χρειάζεται να προβεί σε επανασχεδιασμό των θέσεων εργασίας της.

2.2.5 Διπολική θεωρία X και Ψ (McGregor, 1960)

Η διπολική θεωρία X και Ψ έχει ως στόχο να ξεφύγει από τα δεσμά της ύπαρξης αντικειμενικών παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή απόδοση ανεξάρτητα από την κάθε ατομική αντίληψη και προσωπικότητα. Αντίθετα, εισάγει κοινωνικές έννοιες οι οποίες σε συνδυασμό με διάφορα οικονομικά κριτήρια μπορούν να επηρεάσουν την εργασιακή απόδοση και κατ' επέκταση την ικανοποίηση, ανεξαρτήτως άλλων παραγόντων.

Εικόνα 2.4
Η θεωρία X & Y



© 2002 alan chapman Based on Douglas McGregor's XY-Theory. www.businessballs.com

This diagram was developed by alan chapman consultancy and you may use it personally or within your organisation provided copyright and www.businessballs.com is acknowledged. Publication in any form or use in provision of business services to a third party is not allowed without permission from alan chapman. Support and advice on using this system is available from alan chapman via email advice@alanchapman.com. More free online training resources are at www.businessballs.com.

Πηγή : <http://www.slideshare.net/AdamHickeyV1/x-y-theory-diagram>

Ο McGregor χωρίζει τους εργαζόμενους σε 2 μεγάλες κατηγορίες, στους X και στους Ψ. Οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην κατηγορία X είναι τα άτομα εκείνα που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ευθυνόφοβα. Είναι εκείνοι οι εργαζόμενοι που δεν έχουν μεγάλους στόχους στην επαγγελματική τους παρουσία, δυσκολεύονται στην επίλυση προβλημάτων και αποφεύγουν τις προκλήσεις, ενώ παράλληλα επιζητούν την εποπτεία και την καθοδήγηση. Από την άλλη πλευρά οι εργαζόμενοι της κατηγορίας Ψ θεωρούν την εργασία

και τις ευθύνες που αυτή περιλαμβάνει ως κάτι φυσιολογικό το οποίο είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής ζωής.

Η ενίσχυση του αισθήματος της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης μπορεί να οδηγήσει τη συγκεκριμένη κατηγορία στην ικανοποίηση και στο κυνήγι της μέγιστης δυνατής απόδοσης, κάτι το οποίο τους οδηγεί στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Η διάκριση των εργαζόμενων σε αυτές τις 2 κατηγορίες έχει τις βάσεις της στα διάφορα ερεθίσματα που δέχεται το κάθε άτομο από την κοινωνία, δηλαδή στις αλληλεπιδράσεις που υφίσταται η κάθε μονάδα, με αποτέλεσμα να σχηματίζεται έτσι η ταυτότητα του καθενός, βάσει της οποίας μετέπειτα το άτομο ταξινομείται σε X ή Ψ.

2.2.6 Θεωρία των επιτευγμάτων ή κάλυψης επίκτητων αναγκών (McClelland, 1953)

Η συγκεκριμένη θεωρία στηρίζει την άποψη πως οι ανθρώπινες ανάγκες είναι επίκτητες και, συνεπώς, αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της ζωής μας ανάλογα με τον κοινωνικό μας περίγυρο. Οι ανάγκες αυτές μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες:

- Ανάγκη για επιτεύγματα, δηλαδή η ανάγκη του εργαζόμενου να φέρει εις πέρας απαιτητικές αρμοδιότητες στο χώρο εργασίας του με στόχο τη βελτίωση του αυτοσεβασμού και της αυτοπεποίθησης

- Ανάγκη για δεσμούς, δηλαδή η ανάγκη του εργαζόμενου για κοινωνικοποίηση και συλλογική προσπάθεια. Το άτομο έχει ως στόχο την κοινωνική αποδοχή η οποία οδηγεί σε ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο, με ταυτόχρονη ωστόσο μείωση της αποδοτικότητας, λόγω της συχνής μη συγκέντρωσης στις αρμοδιότητες που του έχουν τεθεί

- Ανάγκη για εξουσία, δηλαδή η ανάγκη για απόκτηση πρωταγωνιστικού και εποπτικού ρόλου του ατόμου μεταξύ των υπολοίπων εργαζομένων. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα άτομα που τους αρέσει να ασκούν επιρροή στους υπόλοιπους και αναζητούν θέσεις από τις οποίες θα είναι δυνατός ο έλεγχος των υπόλοιπων. Έτσι τέτοια άτομα καταλαμβάνουν θέσεις διευθυντικές οι οποίες απαιτούν και μεγάλη υπευθυνότητα. Εφόσον η κατάληψη μιας τέτοιας θέσης συνδυαστεί και με την επίτευξη ενός σημαντικού έργου, κάτι το οποίο θα αντικατοπτρίζεται και στις απολαβές του ατόμου, δημιουργείται εργασιακή ικανοποίηση.

Εικόνα 2.5
Η θεωρία των επιτευγμάτων



Πηγή: <https://nasirjadoon.wordpress.com/2013/02/16/mcclellands-theory-of-needs/>

Οι σκεπτικιστές γύρω από τη θεωρία του McClelland διατύπωσαν επιφυλάξεις σχετικά με το κατά πόσο είναι επίκτητες οι συγκεκριμένες ανάγκες που παρουσιάζονται στη θεωρία επίτευξης στόχων. Ο McClelland ωστόσο διατύπωσε την άποψη πως, εφόσον οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης κατηγοριοποιηθούν επιτυχημένα, είναι δυνατή η τοποθέτησή τους σε κατάλληλες θέσεις που θα αντικατοπτρίζουν και τις ανάγκες τους.

Η δημιουργία της συγκεκριμένης θεωρίας από τον McClelland είναι εμπνευσμένη από τη θεωρία της επίτευξης του Murray ο οποίος το 1938 εξέφρασε μια άποψη παρόμοια με αυτή του Maslow σχετικά με τις ανθρώπινες ανάγκες και τη σημασία τους στην ικανοποίηση του ατόμου. Θα πρέπει παράλληλα να αναφερθεί και η σημασία του TAT (Thematic Apperception Test), του διαγνωστικού εργαλείου που ανέπτυξε ο Murray και το οποίο έδωσε τροφή στην σκέψη του McClelland, ενώ χρησιμοποιείται μέχρι σήμερα για τη μελέτη της ατομικής προσωπικότητας.

2.3 Μηχανιστικές Θεωρίες

Οι μηχανιστικές θεωρίες λαμβάνουν υπόψη τόσο τα εσωτερικά κίνητρα του εργαζόμενου (ανάγκες) όσο και τα εξωτερικά που πιθανώς θα του δοθούν (π.χ. αμοιβές). Οι θεωρίες αυτές προσπαθούν να αναλύσουν τη συμπεριφορά των ατόμων ανάλογα με τα ενδογενή και εξωγενή κίνητρα που λαμβάνουν και να καταλήξουν σε κάποια χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με τους τρόπους που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει ένας διευθυντής για να επιτύχει μέγιστη απόδοση για τους εργαζόμενους μέσω της ικανοποίησης αυτών.

2.3.1 Θεωρία των προσδοκιών (Victor Vroom)

Ο Vroom το 1964 διατύπωσε μια θεωρία προσδοκίας σύμφωνα με την οποία η εργασιακή ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια ενός ατόμου είναι συναφής με τις προσδοκίες που έχει το άτομο από την εργασία του. Κάθε εργαζόμενος έχει κάποιες προσδοκίες από την εργασία του, οι οποίες για να επιτευχθούν, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει την προσπάθεια η οποία στη συνέχεια γίνεται εκτέλεση του εργασιακού έργου που πρέπει να φέρει εις πέρας. Ο εργαζόμενος εφόσον έχει επιτύχει την εκτέλεση αυτού που του ανατέθηκε, προσδοκά τη δίκαιη ανταμοιβή του ανάλογα με την ποιότητα του έργου του. Η ανταμοιβή αυτή οδηγεί το άτομο σε επίτευξη ή μη των εργασιακών του προσδοκιών, άρα και της εργασιακής ικανοποίησής του και το βαθμό αυτής. Οι μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για να καθορίσουν την ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια είναι τρεις: το σθένος (ελκυστικότητα), η προσδοκία και η συντελεστικότητα.

Η προσδοκία όπως προαναφέρθηκε, έχει να κάνει με την υποκειμενική αντίληψη που έχει σχηματίσει το άτομο για την συγκεκριμένη εργασία. Το αν η εργασία τελικώς ικανοποιεί ή όχι τις προσδοκίες του ατόμου εξαρτάται από τη συντελεστικότητα, δηλαδή τον βαθμό στον οποίο η εργασία συντελεί στην εκπλήρωση των προσδοκιών. Δεδομένης της συντελεστικότητας, το άτομο σχηματίζει κάποιου βαθμού σθένος για την εργασία, το οποίο μπορεί να είναι θετικό ή αρνητικό.

Εικόνα 2.6

Το μοντέλο προσδοκιών του Vroom



Fig 17.3: Vroom's Expectancy Model of Motivation

Πηγή: <http://www.yourarticlelibrary.com/motivation/motivation-theories-top-8-theories-of-motivation-explained/35377/>

Η σχέση η οποία αποτυπώνει τη θεωρία του Vroom παρουσιάζεται στη σχέση (2.1):

$$\text{Προσδοκίες} \times \text{επιθυμία ανταμοιβών} = \text{Παρακίνηση} \quad (2.1)$$

Η συγκεκριμένη θεωρία προϋποθέτει έννοιες όπως η δικαιοσύνη μεταξύ των εργαζομένων, η σωστή αναλογία μεταξύ αμοιβών και εργασίας, και εργασία του ατόμου σε τομείς στους οποίους έχει ήδη ένα υπόβαθρο γνώσης.

2.3.2. Υπόδειγμα Porter – Lawler

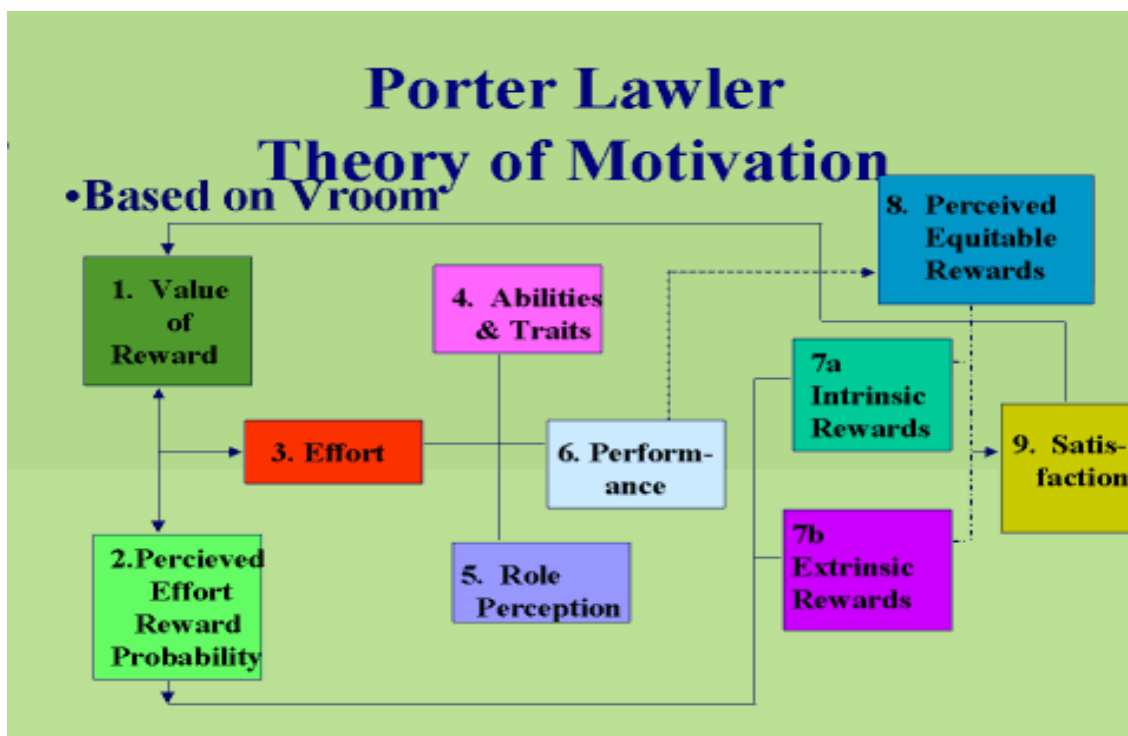
Το υπόδειγμα των Porter - Lawler υποστηρίζει πως η εργασιακή ικανοποίηση είναι αποτέλεσμα και όχι αίτιο της εργασιακής απόδοσης. Η επίτευξη της ικανοποίησης η οποία σχετίζεται με την απόδοση και το κίνητρο βασίζεται σε τέσσερις συνδυαζόμενες καταστάσεις:

- Προσπάθεια. Η προσπάθεια εξαρτάται από την παρακίνηση και δείχνει το ποσοστό προσπάθειας που καταβάλλει ένας εργαζόμενος σε σχέση με τις προσδοκίες του για την εργασία, δεδομένων των αμοιβών.

- Απόδοση, η οποία εξαρτάται από τις γνώσεις του ατόμου, τη βοήθεια που του παρέχεται και το πόστο του στην επιχείρηση.
- Ανταμοιβές. Η διάκριση των ανταμοιβών γίνεται σε Εσωτερικές και Εξωτερικές. Οι εσωτερικές αμοιβές αφορούν τους Παράγοντες Υγιεινής και οι εξωτερικές τους Παράγοντες Παρακίνησης από τη θεωρία του Herzberg.
- Ικανοποίηση. Η ικανοποίηση σχετίζεται με τις αμοιβές που λαμβάνει ο εργαζόμενος εφόσον έχει ολοκληρώσει την εργασία του.

Εικόνα 2.7

Το υπόδειγμα των Porter-Lawler



Πηγή: <http://www.novabizz.com/>

Το υπόδειγμα των Porter – Lawler έχει σαφείς επιρροές τόσο από το υπόδειγμα του Herzberg, όσο και από το υπόδειγμα του Vroom, καθώς συνδυάζει τους παράγοντες της αμοιβής και των προσδοκιών οι οποίοι σε συνδυασμό με τις ικανότητες του εργαζόμενου και τη δίκαιη μεταχείρισή του μπορούν να οδηγήσουν τον εργαζόμενο σε ικανοποίηση και την εταιρεία σε αύξηση της παραγωγικότητάς της.

2.3.3 Θεωρία των στόχων (Locke)

Ο Locke το 1969 υποστήριξε πως κάθε ανθρώπινη ενέργεια πρέπει να έχει κάποιο στόχο και πως το ίδιο θα πρέπει να συμβαίνει και στην εργασία. Η ύπαρξη στόχων παρακινεί τα άτομα να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό, ενώ η επίτευξη των στόχων αυτών δημιουργεί ικανοποίηση. Ο καθορισμός των στόχων ωστόσο δεν είναι μια εύκολη υπόθεση. Η υιοθέτηση ενός κοινού στόχου μεταξύ αρκετών ατόμων με διαφορετική προσωπικότητα

είναι κάτι το δύσκολο και το οποίο απαιτεί ομαδική συνεννόηση και αλληλοσεβασμό. Λόγω των πιθανών διαφορετικών απόψεων και αξιών που πρεσβεύει το κάθε άτομο διαφέρουν και οι στόχοι. Έτσι είναι καίριας σημασίας η ύπαρξη στόχων οι οποίοι να είναι κοινοί για όλο το εύρος ενός προσωπικού (πχ. αύξηση πωλήσεων με στόχο την αύξηση κέρδους, άρα και των χρηματικών απολαβών). Η υιοθέτηση στόχων πρέπει σε γενικές γραμμές να καλύπτει 2 βασικές προϋποθέσεις:

- Ο στόχος πρέπει να είναι σαφής ώστε να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι τα βήματα για την επίτευξή του
- Απαραίτητη είναι η ύπαρξη των κατάλληλων γνώσεων και ικανοτήτων για την επίτευξη ενός στόχου.

Η ύπαρξη στόχων ενώνει τα άτομα, τα οδηγεί στη συνεργασία και παράλληλα τα δεσμεύει στον αγώνα για την επίτευξη του μεγάλου κοινού στόχου, η οποία εφόσον έρθει εις πέρας θα έχει θετικές συνέπειες για όλη την ομάδα στην οποία θα ανήκει και ο εργαζόμενος. Η προσπάθεια για την επίτευξη ενός μεγάλου στόχου παρακινεί το άτομο να αυξήσει την αποδοτικότητά του, το οδηγεί σε μια συγκεκριμένη κατεύθυνση και τέλος, γνωστοποιεί στο άτομο τον ελάχιστο βαθμό απόδοσης και ικανοτήτων που θα πρέπει να εμφανίζει για να θεωρείται η εργασιακή του παρουσία επαρκής.

2.3.4 Θεωρία της Ισότητας ή Δικαιοσύνης (Stacy Adams)

Η θεωρία της ισότητας (1965) είναι εμπνευσμένη από τη θεωρία της γνωστικής ασυμφωνίας του τομέα της Ψυχολογίας. Σύμφωνα με τη θεωρία της γνωστικής συμφωνίας, όταν υπάρχει εσωτερική σύγκρουση σκέψεων και ιδεών σε ένα άτομο, η φυσιολογική διαδικασία που ακολουθείται είναι η προσπάθεια για τη διατήρηση της ισορροπίας για το άτομο αυτό. Η ισορροπία αυτή επιτυγχάνεται είτε με αλλαγές στη συμπεριφορά του ατόμου εφόσον τελικώς το άτομο δεν αλλάζει τις απόψεις του, είτε με αλλαγές στον τρόπο σκέψης του ατόμου.

Περνώντας στη θεωρία της ισότητας, ο Adams υποστηρίζει πως η εργασιακή ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια του ατόμου εξαρτώνται από τον λόγο των εισροών του εργαζόμενου (προσπάθεια, γνώσεις, εμπειρία) προς το λόγο των εκροών αυτού (απολαβές,

προαγωγές, αναγνώριση). Εφόσον ο λόγος είναι 1, τότε το άτομο αισθάνεται δικαιοσύνη για όσα προσφέρει και όσα λαμβάνει. Εάν ο λόγος είναι $1 >$ τότε το άτομο αισθάνεται υπερεκτιμημένο και θεωρεί ότι αμείβεται πέραν των προσφερόμενων του. Εάν ο λόγος είναι >1 τότε το άτομο αισθάνεται πως δεν λαμβάνει αρκετά σε σχέση με αυτά που προσφέρει, άρα νιώθει αδικημένο. Η σύγκριση αυτή όμως μπορεί να γίνει και μεταξύ των εργαζομένων μια επιχείρησης. Έτσι, κάποιος μπορεί να νιώσει πως υπάρχει ισότητα μεταξύ αυτού και των υπόλοιπων συναδέλφων του εφόσον οι λόγοι τους είναι ίσοι, κάποιος μπορεί να νιώσει αδικία και κάποιος μπορεί να νιώσει υπερεκτιμημένος.

Εικόνα 2.8
Η θεωρία της ισότητας

	Individual		Compared with others
Equity	Output/Input	=	Output/Input
Negative Inequity	Output/Input	<	Output/Input
Positive Inequity	Output/Input	>	Output/Input

Πηγή: wikispaces.psu.edu

Ιδιαίτερη σημασία σε αυτές τις υποθετικές καταστάσεις έχουν οι αντιδράσεις των εργαζομένων. Ένα άτομο το οποίο παρατηρεί πως αδικείται, μπορεί είτε να το δείξει εμπράκτως μειώνοντας τον χρόνο ενασχόλησής του με την εργασία ή μειώνοντας την ποιότητα της εργασίας του, είτε να προβεί σε μεταβολή του τρόπου σκέψης του σε σχέση με τους άλλους εργαζόμενους (πχ μπορεί κάποιο άτομο να υποστηρίξει πως αμείβεται

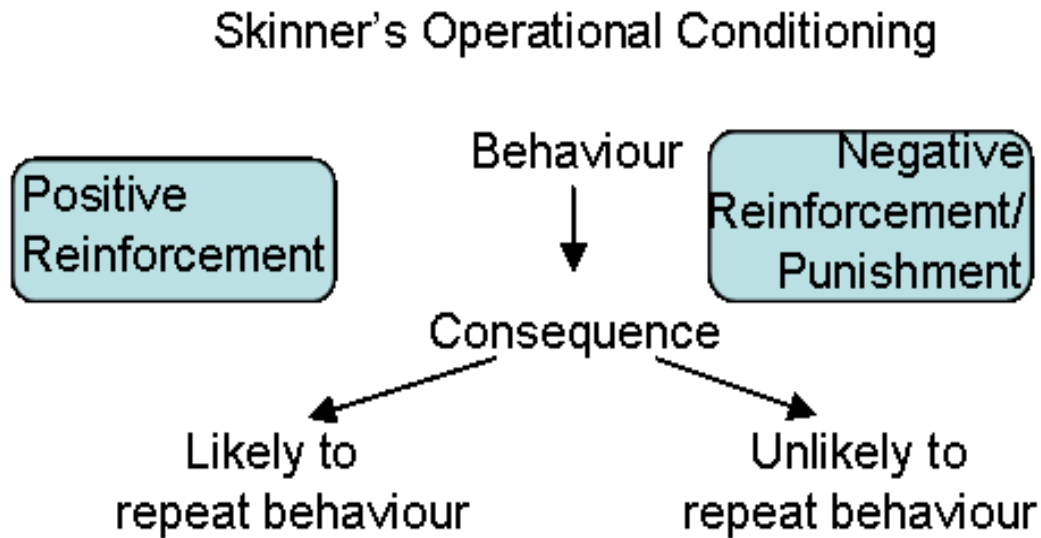
λιγότερο από τους υπόλοιπους καθώς έχει χαμηλότερο επίπεδο γνώσεων ή δεν προσπαθεί αρκετά, μεταβάλλοντας έτσι την άποψη που έχει για τον εαυτό του και τους άλλους).

Πρέπει εδώ να τονιστεί πως εφόσον ο λόγος εισροών/εκροών είναι υπερβολικά χαμηλός για τον εργαζόμενο, πιθανή είναι η παραίτηση του από την εν λόγω εργασία, ενώ είναι εξαιρετικά σπάνια η περίπτωση υπεραμοιβής κάποιου ατόμου.

2.3.5 Θεωρία της ενίσχυσης (Skinner)

Σύμφωνα με τη θεωρία της ενίσχυσης, η ένταση και συχνότητα μιας συμπεριφοράς εξαρτάται από το αν η συμπεριφορά αυτή έγκειται σε ενίσχυση ή όχι (εξασθένιση). Εφόσον με τη υιοθέτηση μιας συμπεριφοράς το αποτέλεσμα για τον εργαζόμενο ή την επιχείρηση είναι θετικό η συμπεριφορά αυτή θα συνεχίσει να υπάρχει με ενισχυμένο ρυθμό. Η ενίσχυση διαχωρίζεται σε θετική και αρνητική. Θετική ενίσχυση θεωρείται ο μισθός, οι άδειες κ.τ.λ. Αντίθετα, αρνητική ενίσχυση θεωρούνται οι ενέργειες στις οποίες αναγκάζεται ο εργαζόμενος όπως για παράδειγμα πιθανές υπερωρίες άνευ αποδοχών ή προσέλευση στο χώρο εργασίας νωρίτερα του συνηθισμένου.

Εικόνα 2.9
Η θεωρία της ενίσχυσης



Πηγή: <http://pixshark.com/operant-conditioning-by-skinner.htm>

Η έννοια της αρνητικής ενίσχυσης διαφέρει της έννοιας της τιμωρίας, καθώς ο εργαζόμενος πράττει συμπεριφορές που προκαλούν αρνητική ενίσχυση με στόχο το καλό της επιχείρησης και του ίδιου, κάτι το οποίο ωστόσο ο εργαζόμενος δεν αντιλαμβάνεται. Για παράδειγμα, η αναγκαστική συμμετοχή ενός ατόμου σε διάφορες εκδηλώσεις της εταιρείας που ανήκει με στόχο την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη χωρίς τη θέλησή του. Η κατάλληλη εφαρμογή μιας ενίσχυσης γίνεται συνήθως με περιοδική συχνότητα, κάτι το οποίο επιτυγχάνει τη συνεχή εγρήγορση του εργαζόμενου σε θέματα θετικών συμπεριφορών. Εφόσον μια συμπεριφορά παύει να υφίσταται με τον καιρό λόγω του μη ελέγχου αυτής και των αποτελεσμάτων της, τότε συμβαίνει απόσβεσή της. Για παράδειγμα, όταν ένας εργαζόμενος εργάζεται σε καθημερινή βάση μια ώρα πέραν του συνηθισμένου χωρίς να επιτύχει κάποια επιπλέον αμοιβή προς το άτομό του, σταδιακά παύει να εκτελεί τη συγκεκριμένη συμπεριφορά.

2.3.6 Θεωρία της κοινωνικής επιρροής (Salancik & Pfeffer)

Η θεωρία της κοινωνικής επιρροής (1977) υποστηρίζει πως το επίπεδο ικανοποίησης για έναν εργαζόμενο εξαρτάται από το επίπεδο ικανοποίησης κάποιας ομάδας εργαζόμενων σε άλλο εργασιακό περιβάλλον, το οποίο ωστόσο είναι παρεμφερές ως προς τη φύση της εργασίας. Με άλλα λόγια υποστηρίζεται πως ένας εργαζόμενος επηρεάζεται από το επίπεδο ικανοποίησης που δείχνουν άλλοι εργαζόμενοι που απασχολούνται στον τομέα του και έτσι δημιουργούνται έγκυρα συμπεράσματα σχετικά με το αν το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι. Η θεωρία αυτή εισάγει καθαρά κοινωνικά κριτήρια για την αποτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης αν και παραλείπει άλλους παράγοντες όπως η αντίληψη του κάθε ατόμου ξεχωριστά.

2.3.7 Θεωρία της διάθεσης (Judge)

Ο Judge σε συνεργασία με τους Locke, Durham και Kluger ανέπτυξαν το 1998 την άποψη πως το κάθε άτομο έχει μέσα του διάφορες διαθέσεις ανεξαρτήτως της φύσης της εργασίας τους. Αυτές οι διαθέσεις είναι σε θέση να καθορίσουν τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ατόμων όταν αυτά εργάζονται, ανεξαρτήτως της ύπαρξης διάφορων αντικειμενικών παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση στην εργασία. Έτσι, σε έναν εργασιακό χώρο με ίδιες συνθήκες και ευκαιρίες για όλα τα άτομα, είναι πιθανή η διαφορετική προσέγγιση από τον καθένα ξεχωριστά, των διάφορων αρμοδιοτήτων που τίθενται.

2.3.8 Θεωρία των πτυχών της επαγγελματικής ικανοποίησης (Smith, Kendall, Hullin)

Οι Smith, Kendall και Hullin (1969) θεωρούν την εργασία ως μια πολυδιάστατη κατάσταση η οποία ενέχει πολλούς παράγοντες οι οποίοι μπορούν να οδηγήσουν ένα άτομο είτε σε θετική είτε σε αρνητική συμπεριφορά. Θεωρείται αδύνατο ένας εργαζόμενος να είναι το ίδιο ευχαριστημένος με όλες τις αρμοδιότητες οι οποίες του ανατίθενται, καθώς μερικές αρμοδιότητες θα του προσφέρουν επίπεδο ικανοποίησης το οποίο θα είναι μεγαλύτερο από το αντίστοιχο επίπεδο που θα λαμβάνει από την εκπλήρωση κάποιων άλλων αρμοδιοτήτων.

Παράλληλα, η εργασιακή ικανοποίηση του ατόμου δεν εξαρτάται μόνο από τις διαστάσεις της εργασίας αλλά και από τις προσωπικές καταστάσεις τις οποίες το άτομο βιώνει.

2.4. Συμπεράσματα

Οι ανεπτυγμένες θεωρίες που προηγήθηκαν ασχολούνται όπως προαναφέρθηκε κυρίως με τους παράγοντες που προέρχονται από το ίδιο το άτομο, αφήνοντας εκτός τις εξωτερικές αλληλεπιδράσεις όπως τις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος ή τις διαπροσωπικές σχέσεις του εργαζόμενου με τους υπόλοιπους. Σημείο αναφοράς αποτελεί βεβαίως η πυραμίδα του Maslow καθώς ήταν η αρχή έμπνευσης και συνέχισης της έρευνας πάνω στη σημασία του να είναι ένας εργαζόμενος ικανοποιημένος και στις συνέπειες ενός τέτοιου αποτελέσματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μέθοδοι Μέτρησης Εργασιακής Ικανοποίησης

3.1. Εισαγωγή

Εκτός από τη δημιουργία διάφορων θεωριών σχετικά με τη φύση και τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, έχουν αναπτυχθεί και διάφοροι τρόποι μέτρησης της ικανοποίησης, τα εργαλεία μέτρησης.

Τα εργαλεία μέτρησης του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης ποικίλλουν και το καθένα προβαίνει στην μέτρηση του τελικού βαθμού ικανοποίησης χρησιμοποιώντας διάφορους παράγοντες οι οποίοι προηγουμένως έχουν αναπτυχθεί από κάποια θεωρία και θεωρούνται ότι είναι οι πλέον έγκυροι για τη μέτρηση του τελικού βαθμού που ένας εργαζόμενος είναι ευχαριστημένος από την εργασία του.

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούν τα σημαντικότερα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, πολλά από τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως σήμερα.

3.2. Τα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης

Η συγκομιδή πληροφοριών και χαρακτηριστικών που στη συνέχεια θα εξεταστούν, προκύπτουν συνήθως από συνεντεύξεις και από την εκπόνηση ερωτηματολογίων. Η χρήση των τελευταίων έχει κυριαρχήσει τα τελευταία χρόνια καθώς η μέθοδος αυτή εξοικονομεί χρόνο και χρήματα, ενώ ταυτόχρονα ο ερωτηθείς μπορεί να καταγράψει τα χαρακτηριστικά του χωρίς την πίεση του χρόνου. Τα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να ταξινομηθούν σε 3 μεγάλες κατηγορίες:

1. Πολυδιάστατα εργαλεία για τις θέσεις εργασίας γενικά
2. Πολυδιάστατα εργαλεία για συγκεκριμένες θέσεις εργασίας
3. Σφαιρικά εργαλεία εργασιακής ικανοποίησης με πολλαπλά στοιχεία

Ενώ έχουν καταγραφεί περίπου στα 40 εργαλεία μέτρησης ικανοποίησης τα οποία έχουν χρησιμοποιηθεί ανά καιρούς για την κάλυψη διάφορων ερευνών, ο Spector μας αναφέρει τα σημαντικότερα, εγκυρότερα και ευρέως χρησιμοποιούμενα εργαλεία μέτρησης:

1. Job Satisfaction Measure (JSM) από τον Hoppock (1935)

2. Job Satisfaction Scale (JSC) από τους Brayfield/Rotbe(1951)
3. Minnesota Satisfaction QuestionNaure (MSQ) τον Weiss και την ομάδα του (1967)
4. Job Descriptive Index (JDJ) από τους Smith/Kendal/Hulin (1969)
5. Job Diagnostic Survey (JdJ) από τους Hackman/Oldman (1975)
6. Job Satisfaction Survey (JSS) από τον Spector) (1985)
7. Job In General Scale (JIG) του Ironson (1989)

Η χρήση μιας εκ των παραπάνω κλιμάκων μέτρησης αποφέρει σε γενικές γραμμές αξιόπιστα αποτελέσματα καθώς λαμβάνονται υπόψη οι κύριες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης. Πρέπει να τονιστεί ωστόσο πως τα αποτελέσματα των παραπάνω εργαλείων μπορούν να έχουν κάποιου είδους απόκλιση από την πραγματικότητα καθώς δεν είναι δυνατό να ληφθεί υπόψη κάθε ιδιαίτερο χαρακτηριστικό που επηρεάζει την ικανοποίηση ενός εργαζομένου σε ένα συγκεκριμένο εργασιακό χώρο, καθώς η κάθε εταιρεία/επιχείρηση έχει τα δικά της ξεχωριστά χαρακτηριστικά, τα οποία μερικές φορές είναι ικανά να μεταβάλλουν το αποτέλεσμα.

Το 2003 ο Van Saane με την ομάδα του ήρθαν προσφέρουν μια διαφορετική άποψη σχετικά με τα εγκυρότερα και πιο αξιόπιστα εργαλεία μέτρησης μετά από την ανάλυση σε 29 από αυτά. Τα συμπεράσματά τους έδειξαν πως τα αρτιότερα εργαλεία είναι τα εξής:

1. Job In General Scale (JIG) (Ironson,1989)
2. Job Satisfaction QuestionNaure (JSQ) (Andrew/Whitney, 1976)
3. Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector,1985)
4. Emergency Physician Job Satisfaction Instrument (EPJS) (Loyd,1994)
5. McCloskey & Mueller Satisfaction Scale (MMSS,1990)
6. Measure of Job Satisfaction (MJS) (Traynor & Wayde,1993)
7. Nurse Satisfaction Scale (NSS) (1993)

Τα χαρακτηριστικά της κάθε κλίμακας παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.1:

Πίνακας 3.1

Χαρακτηριστικά εργαλείων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης κατά Van Saane

Εργαλεία	Δείγμα	Ερωτήσεις-Κλίμακα απαντήσεων	Αντικείμενο μέτρησης
Job in General Scale (JIG) (Ironson et al., 1989)	Ετερογενές	18 ερωτήσεις – κλίμακα 3 απαντήσεων (ναι, όχι, δεν είμαι σίγουρος)	Εργασιακή ικανοποίηση εν γένει.
Job Satisfaction Questionnaire (Andrew & Withey, 1976)	Ετερογενές	5 ερωτήσεις – 7βάθμια κλίμακα Likert (ικανοποιημένος έως καθόλου ικανοποιημένος)	Συνολική εργασιακή ικανοποίηση.
Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 1985)	Εργαζόμενοι κοινωνικών υπηρεσιών	36 ερωτήσεις – 6βάθμια κλίμακα Likert (συμφωνώ απόλυτα έως διαφωνώ απόλυτα)	Μισθός, προαγωγή, επίβλεψη, πρόσθετες παροχές, έκτακτες ανταμοιβές, λειτουργικές διαδικασίες, συνεργάτες, φύση της εργασίας, επικοινωνία.
Emergency Physician Job Satisfaction Instrument (EPJS) (Lloyd et al., 1994)	Γιατροί επείγοντων περιστατικών	79 ερωτήσεις – 7βάθμια κλίμακα Likert (συμφωνώ απόλυτα έως διαφωνώ απόλυτα)	Διαχειριστική αυτονομία, κλινική αυτονομία, πόροι, κοινωνικές σχέσεις, τρόπος ζωής, προκλήσεις.
McCloskey & Mueller Satisfaction Scale (MMSS) (1990)	Νοσηλεύτες	31 ερωτήσεις – 5βάθμια κλίμακα Likert (πολύ δυσαρεστημένος έως πολύ ικανοποιημένος)	Εξωγενείς ανταμοιβές, ικανοποίηση από τον προγραμματισμό, ισορροπία οικογένειας - εργασίας, συνεργάτες, αλληλεπίδραση, επαγγελματικές ευκαιρίες, έπαινος/αναγνώριση, έλεγχος/υπευθυνότητα.
Measure of Job Satisfaction (MJS) (Traynor & Wade, 1993)	Νοσηλεύτες	38 ερωτήσεις – 5βάθμια κλίμακα Likert (πολύ ικανοποιημένος έως πολύ δυσαρεστημένος)	Προσωπική ικανοποίηση, φόρτος εργασίας, επαγγελματική υποστήριξη, μισθός, προοπτικές, εκπαίδευση.
Nurse Satisfaction Scale (NSS) (Ng, 1993)	Νοσηλεύτες	24 ερωτήσεις – 7βάθμια κλίμακα Likert (συμφωνώ απόλυτα έως διαφωνώ απόλυτα)	Διοίκηση, συνεργάτες, καριέρα, φροντίδα ασθενή, σχέσεις με τον προϊστάμενο, εκπαίδευση νοσηλευτών,

Πηγή: Van Saane et. Al (2003)

Παρατηρούμε πως από τα 7 εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, 4 από αυτά αναπτύχθηκαν για τη διεξαγωγή αποτελεσμάτων αναφορικά με το χώρο εργασίας της υγείας, δείχνοντας έτσι τη σημαντικότητα του κλάδου για τη σωστή λειτουργία της οικονομίας και της κοινωνίας.

3.3. Συμπεράσματα

Όπως είναι φυσικό, η εξέλιξη των εργασιακών αναγκών και η μεταβολή των διάφορων εργασιακών συνθηκών ανά τους καιρούς καθιστούν επιτακτική την εξέλιξη και της ίδιας της επιστήμης μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, με την ανάπτυξη συνεχώς νέων διαγνωστικών εργαλείων, τα οποία θα προσαρμόζονται καλύτερα στις ανάγκες κάθε έρευνας.

Τα εργαλεία αυτά και η εξέλιξή τους ανά τα έτη συμβάλλουν όλο και πιο εύστοχα στη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης, με αποτέλεσμα τη διεξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για το τί θα πρέπει μια εταιρεία να αλλάξει με στόχο την ικανοποίηση των ατόμων που απασχολούνται σε αυτή, κάτι το οποίο αν μη τι άλλο θα έχει θετικές επιπτώσεις τόσο στον εργαζόμενο, όσο και στον εργοδότη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

4.1. Εισαγωγή

Πέρα από την ανάπτυξη των διάφορων θεωριών και των εργαλείων μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, ιδιαίτερης σημασίας είναι και η αναφορά των παραγόντων εκείνων που συντελούν στη διαμόρφωση αυτής.

Οι παράγοντες αυτοί βρίσκονται σκορπισμένοι στις διάφορες θεωρίες που προαναφέρθηκαν και βεβαίως χρησιμοποιούνται από τα διάφορα ανεπτυγμένα εργαλεία, ωστόσο κάθε θεωρία όπως και κλίμακα χρησιμοποιούν ένα μέρος αυτών και όχι το σύνολό τους.

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφέρουμε τους διάφορους παράγοντες που συντελούν στην ικανοποίηση του εργαζόμενου και της ικανοποίησης της εργασίας, με στόχο να συμπεράνουμε ποιοι είναι οι σημαντικότεροι εξ αυτών, οι οποίοι επηρεάζουν περισσότερο από τους υπόλοιπους την ικανοποίηση ενός ατόμου αναφορικά με την εργασία του.

4.2 Παράγοντες διαμόρφωσης

Σύμφωνα με την έρευνα της Society for Human Resource and Management (2011), οι παράγοντες για την ικανοποίηση του εργαζόμενου χωρίζονται σε 4 μεγάλες κατηγορίες:

1. Την ανάπτυξη καριέρας
2. Τις σχέσεις με ανώτερους
3. Τις αμοιβές
4. Το περιβάλλον εργασίας

Η πρώτη κατηγορία (ανάπτυξη καριέρας) χωρίζεται στις εξής υποκατηγορίες:

- Οργανωσιακή δέσμευση για επαγγελματική ανάπτυξη
- Ευκαιρίες προαγωγής καριέρας μέσα στον εργασιακό οργανισμό
- Ευκαιρίες καριέρας για μάθηση και επαγγελματική ανάπτυξη
- Εκπαίδευση για εξειδίκευση

- Ευκαιρίες δικτύωσης
- Ευκαιρίες χρησιμοποίησης γνώσεων και εξειδίκευσης μέσα στην εταιρεία
- Πληρωμή κόστους για εκπαίδευση

Στη δεύτερη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

- Επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων και ανωτέρων
- Αυτονομία και ενίσχυση της ανεξαρτησίας στη λήψη αποφάσεων
- Αναγνώριση της απόδοσης του εργαζόμενου
- Σχέσεις με τον προϊστάμενο

Η Τρίτη κατηγορία χωρίζεται:

- Στο μισθό
- Στις πρόσθετες πληρωμές (bonus, δώρα κτλ.)
- Δικαίωμα επιλογής τίτλων ή αξιόγραφων
- Οικογενειακά προνόμια (ασφάλιση)
- Προνόμια συνταξιοδότησης
- Πληρωμή ημερομισθίων σε περίπτωση αναγκαστικής απουσίας από την εργασία ή

λόγω διακοπών

Τέλος, η τέταρτη κατηγορία μπορεί να ταξινομηθεί στα εξής:

- Αίσθηση ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον
- Ασφάλιση
- Σημαντικότητα της εργασίας για την κοινωνία
- Δέσμευση στην εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα
- Δέσμευση σε οικολογικούς χώρους εργασίας
- Εταιρική κουλτούρα
- Συνεισφορά της εργασίας στους στόχους της εταιρείας
- Η εργασία αυτή καθ' αυτή (σημαντικότητα, εκπλήρωση προσδοκιών από αυτή

κτλ.)

- Ποικιλία της εργασίας
- Οικονομική σταθερότητα της εταιρείας

- Ενωμένο εργατικό δυναμικό

Θα πρέπει να τονιστεί στο σημείο αυτό πως οι παραπάνω παράγοντες, αποτελούν παράγοντες που αφορούν στην ικανοποίηση του εργαζόμενου και όχι στην ικανοποίηση της εργασίας, 2 έννοιες που δεν είναι ταυτόσημες, αλλά η μία εμπεριέχεται στην άλλη. Η μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζόμενων είναι η γενική έννοια και το ζητούμενο από τις διάφορες έρευνες, ενώ η ικανοποίηση της εργασίας είναι μια μεταβλητή που επηρεάζει το τελικό αποτέλεσμα. Για να κατανοήσουμε καλύτερα τη σχέση αυτή, θα μπορούσαμε να πούμε πως ένα άτομο θα μπορούσε να έχει ικανοποίηση από την εργασία του, αλλά το ίδιο δεν είναι ικανοποιημένο στο σύνολο της εργασιακής του εμπειρίας, η οποία εξαρτάται και από την πληθώρα των παραγόντων που αναφέρθηκαν παραπάνω, πέρα από την ικανοποίηση της εργασίας που είναι μόνο ο παράγοντας 8 της τέταρτης κατηγορίας.

4.3. Η Σχέση Εργασιακής Ικανοποίησης και Επίδοσης Εργαζόμενου

Η γενικότερη αντίληψη που υπάρχει ανάμεσα στους ερευνητές της εργασιακής ικανοποίησης είναι πως συνδέεται άρρηκτα και ισχυρά με την εργασιακή επίδοση με σχέση θετική, δηλαδή όσο αυξάνεται η εργασιακή ικανοποίηση, τόσο αυξάνεται και η επίδοση του εργαζόμενου σε μια εταιρεία. Πολλοί ερευνητές ωστόσο, μέσα από τα αποτελέσματα των ερευνών τους τείνουν να αλλάξουν την άποψη αυτή και να δώσουν μεταξύ των 2 αυτών μεταβλητών τουλάχιστον μετριοπαθή σχέση αλληλεξάρτησης. Ο λόγος για τον οποίο η σχέση αυτή δεν είναι δυνατή, είναι ασαφής (Fisher,2000).

Ορισμένα συμπεράσματα μπορούν να ληφθούν από το γεγονός πως η μέτρηση της επίδοσης ενός εργαζόμενου σε μια εταιρεία από τον ανώτερό του δεν είναι πάντα ακριβής, με συνέπεια συχνά να υπάρχει διαφορά μεταξύ αυτών που φέρεται να έχει προσφέρει ο εργαζόμενος και αυτών που πραγματικά έχει προσφέρει. Ένας άλλος παράγοντας είναι και η διαφοροποίηση μεταξύ των εργασιών καθώς επίσης και των επιδόσεων μεταξύ των ατόμων. Οι συνθήκες που επικρατούν σε κάθε εταιρεία είναι διαφορετικές, με το είδος και τον φόρτο εργασίας να διαφέρουν μεταξύ τους. Το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και στις συμπεριφορές και στάσεις των εργαζόμενων ανά επιχείρηση. Κάθε άτομο αντιλαμβάνεται

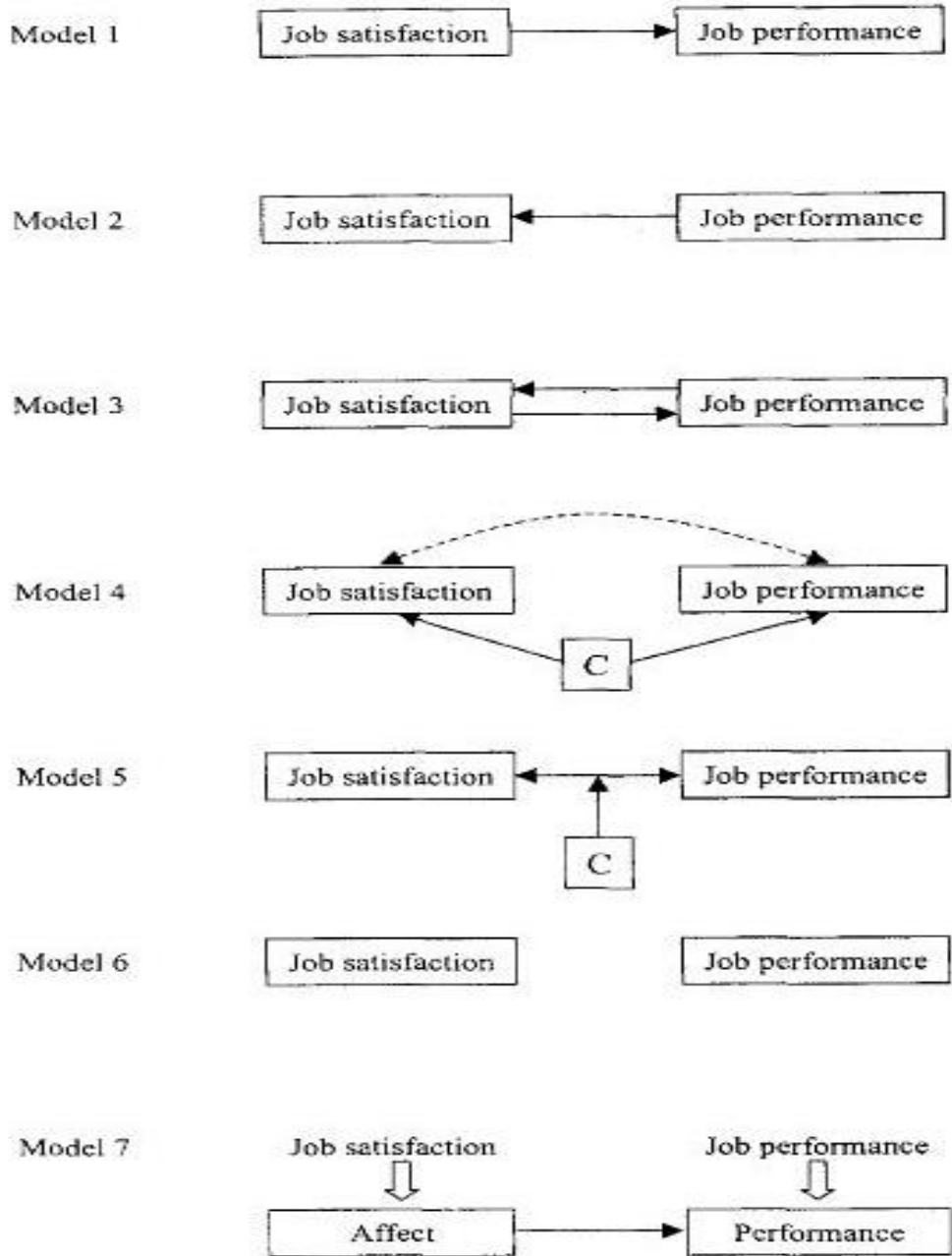
διαφορετικά το εργασιακό του περιβάλλον και τις σχέσεις μου με τους γύρω του, έτσι σχηματίζει διαφορετική άποψη σχετικά με το πόσο ικανοποιημένος είναι από την εργασία του, καθώς και τι επίδοση θα πρέπει να επιτύχει και εν συνεχεία αν η επίδοση αυτή είναι “δίκαιη”.

Θα ήταν εγκυρότερο να λέγαμε πως η ικανοποίηση με την απόδοση συνδέονται υπό το πρίσμα της δίκαιης καταβολής αμοιβών προς τον εργαζόμενο, ανάλογα με την επίδοσή του. Με άλλα λόγια, ένας εργαζόμενος προσπαθεί να επιτύχει κάποια επίδοση όχι επειδή είναι ικανοποιημένος από την εργασία του, αλλά επειδή πετυχαίνοντας υψηλή επίδοση κερδίζει υψηλότερες αμοιβές, κάτι το οποίο τελικώς τον οδηγεί στην εργασιακή ικανοποίηση. (Spector, 1997)

Σε έρευνα που διεξήγαγε το 2000, ο Spector μαζί με τον Paul κατέληξαν στο συμπέρασμα πως οι εταιρείες που χρησιμοποιούσαν την αμοιβή ως επιβράβευση μιας καλής επίδοσης πετύχαιναν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση ανάμεσα στους εργαζομένους τους. Το αντίστροφο ωστόσο δεν συνέβη.

Φως σε αυτό το φαινόμενο προσπάθησε να ρίξει ο Judge το 2001 μέσω μιας βιβλιογραφικής ανασκόπησης σε όλο το εύρος των ερευνών που είχαν γίνει μέχρι τότε, με στόχο την εύρεση σφαλμάτων. Το αποτέλεσμα ήταν η κατηγοριοποίηση της σχέσης ικανοποίηση-επίδοση σε 7 μοντέλα, όπως φαίνεται στην Εικόνα 4.1:

Εικόνα 4.1
Τα επτά μοντέλα του Judge



Πηγή: <https://dkelana.wordpress.com/2010/07/09/a-brief-overview-towards-job-satisfaction/>

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα, υπάρχουν 7 μοντέλα συσχέτισης μεταξύ ικανοποίησης και επίδοσης του εργαζόμενου. Στα πρώτα 3 μοντέλα διακρίνεται σαφής σχέση μεταξύ των 2 μεταβλητών. Συγκεκριμένα, στο μοντέλο 1 η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει τη ν εργασιακή επίδοση, στο μοντέλο 2 συμβαίνει το αντίστροφο και στο μοντέλο 3 οι 2 μεταβλητές αλληλοεπηρεάζονται. Στα μοντέλα 4 και 5 όμως, παρατηρούμε πως στη σχέση των 2 μεταβλητών ρόλο παίζουν και τρίτοι παράγοντες. Στο μοντέλο 6 δεν υπάρχει κάποια αιτιώδης σχέση μεταξύ των 2 καταστάσεων και στο μοντέλο 7 εντάσσεται επίσης νέα μεταβλητή, η επιρροή, η οποία επηρεάζει την επίδοση. Τα 7 αυτά μοντέλα, όλα διαφορετικά μεταξύ τους δείχνουν αν μη τι άλλο την έλλειψη σταθερής σχέσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής επίδοσης. Ο Judge με την ομάδα του κατέληξαν στο συμπέρασμα πως πραγματική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση δεν έχει η επίδοση του εργαζόμενου, αλλά η επίδοση της εταιρείας στην οποία ο εργαζόμενος ανήκει.

4.4. Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τους Cathy/Kidd (2006) υπάρχουν άμεσες συσχετίσεις μεταξύ εργαζόμενων και οικονομικών αποτελεσμάτων για μια εταιρεία. Πού οφείλεται όμως αυτή η αιτιώδης σχέση; Η απάντηση βρίσκεται στη συμπεριφορά της εταιρείας ως προς τους εργαζόμενους της.

Όταν μια εταιρεία μεταχειρίζεται τους εργαζόμενους σωστά και δίκαια παρατηρείται μεταξύ άλλων και καλύτερη σχέση ανάμεσα στους εργαζόμενους. Η επίτευξη μιας τέτοιας κατάστασης έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας και αφοσίωσης στον εταιρικό οργανισμό, με αποτέλεσμα την καλύτερη επίδοση του εργαζόμενου, ο οποίος νιώθει δεμένος με τους εργοδότες του και καταλαβαίνει μεταξύ άλλων πως καλύτερη επίδοση στην εργασία του σημαίνει καλύτερη οικονομική κατάσταση της εταιρείας, άρα υψηλότερο κέρδος, άρα καλύτερη αμοιβή για τον ίδιο.

Το 1985 σε μελέτη του ο Porter συνέδεσε την παραγωγικότητα των εργαζομένων με την αποδοτικότητα μιας εταιρείας, κάτι το οποίο οδηγεί σε αντίστροφα από τα προλεχθέντα συμπεράσματα. Η υψηλή παραγωγικότητα του εργαζόμενου οδηγεί σε μείωση κόστους της

εταιρείας, άρα και σε κέρδη της εταιρείας, ωστόσο η υψηλή παραγωγικότητα οδηγεί τον εργαζόμενο σε πίεση, άρα και σε χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση. Το γεγονός όμως πως η εταιρεία εν τέλει έχει κέρδη, οδηγεί υπό προϋποθέσεις (δίκαιη μεταχείριση και αναγνώριση των προσπαθειών) σε υψηλή εργασιακή ικανοποίηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η Εργασιακή Ικανοποίηση Στο Χώρο Της Ελλάδας

5.1. Εισαγωγή

Όπως είναι φυσικό, λόγω του οικονομικού κλίματος στη χώρα την τελευταία 5ετία, η εργασιακή ικανοποίηση των Ελλήνων έχει υποστεί ένα σοβαρό πλήγμα λόγω της αστάθειας και της αβεβαιότητας που οφείλεται στις μαζικές απολύσεις τόσο στο Δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα, όπως επίσης και στη ραγδαία μείωση των μισθών με ταυτόχρονη αύξηση του φόρτου εργασίας.

Η μείωση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, από τους οποίους μπορούμε να εξάρουμε εκτός από τη μείωση των μισθών, και το έντονο αίσθημα ανασφάλειας που καταγράφεται στους Έλληνες εργαζόμενους την τελευταία 6ετία.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν μια σειρά από στοιχεία που προκύπτουν μέσα από μελέτες σχετικά με τη συμπεριφορά των Ελλήνων εργαζόμενων τα τελευταία έτη και το πώς αξιολογούν οι Έλληνες την εργασιακή τους απασχόληση.

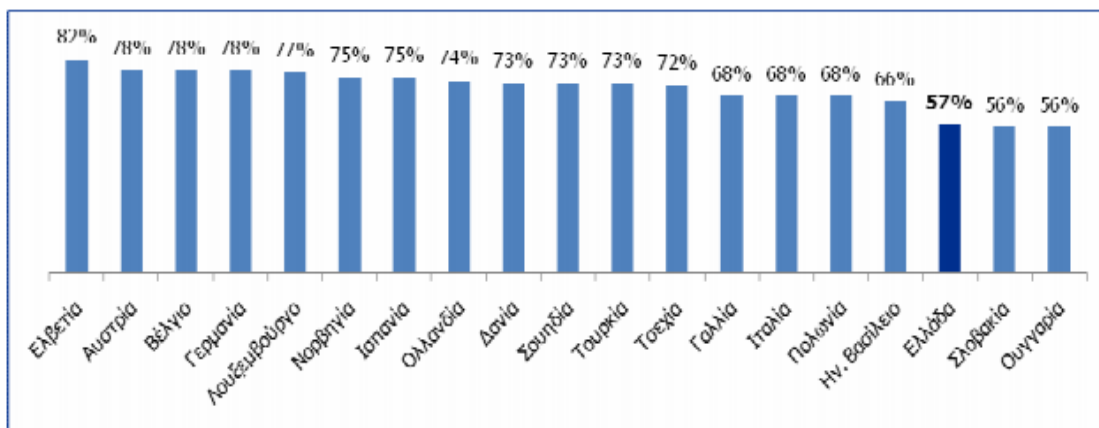
5.2. Η εργασιακή ικανοποίηση στην Ελλάδα και την Ε.Ε.

Αν και από το 2009 οπότε και η χώρα εισήλθε σε μνημονιακό καθεστώς τα ποσοστά ικανοποίησης βρίσκονταν σε διαρκή πτώση, τον τελευταίο χρόνο διακρίνουμε μια αλλαγή στην ικανοποίηση των Ελλήνων εργαζόμενων. Στα μέσα του 2014 όμως παρατηρούνται σύμφωνα με έρευνα της Randstad (Πίνακας 5.1) σημάδια βελτίωσης της κατάστασης αυτής.

Πίνακας 5.1

Η εργασιακή ικανοποίηση στην Ε.Ε (α' 3μηνο 2014)

Ποσοστό Ικανοποίησης από την εργασία ανά χώρα της Ε.Ε. (υψηλότερο προς χαμηλότερο)



Πηγή: http://www.randstad.gr/h_Randstad/research_reports/workmonitor_survey/workmonitor_survey.htm

Συγκεκριμένα, η έρευνα της εταιρείας αποκάλυψε μείωση της τάξεως του 1% αναφορικά με το φόβο απώλειας της εργασίας, ενώ το αίσθημα εμπιστοσύνης στην εύρεση μιας νέας εργασίας αυξήθηκε κατά 2% σε σχέση με παλαιότερη έρευνα που είχε διεξαχθεί στις αρχές του 2014.

Παράλληλα, μεταβολή παρατηρήθηκε και στον δείκτη κινητικότητας, ο οποίος δείχνει τις πιθανότητες ένας εργαζόμενος να αλλάξει εργασία μέσα σε ένα εξάμηνο από τη στιγμή διεξαγωγής της έρευνας. Συγκεκριμένα, σε σχέση με το α' εξάμηνο του 2014 όπου ο δείκτης κυμαινόταν στο 100, το β' εξάμηνο μεταβλήθηκε στο 101, ακολουθώντας έτσι τον παγκόσμιο δείκτη κινητικότητας ο οποίος είχε το ίδιο ποσοστό μεταβολής.

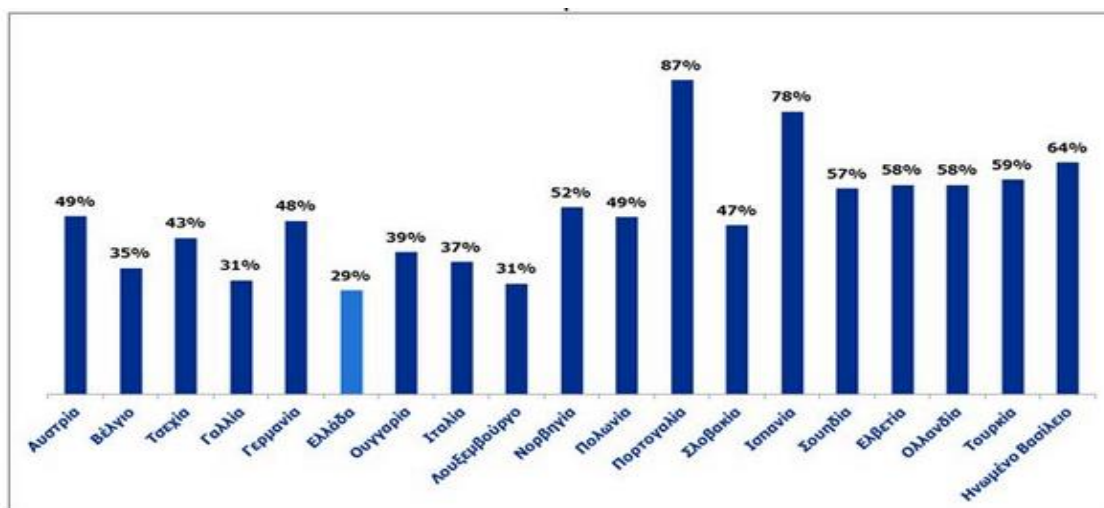
Η εργασιακή ικανοποίηση ακολουθεί το ρυθμό των προαναφερθέντων υπό εξέταση αντικειμένων, προβάλλοντας μια μικρή αλλά σταθερή άνοδο. Έτσι για τα μέσα του 2014 παρατηρήθηκε αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης κατά 2 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το α' τρίμηνο του ίδιου έτους. Τα αποτελέσματα αυτά όμως δεν συνεχίστηκαν και για το τελευταίο τρίμηνο του 2014. Συγκεκριμένα, παρά την περαιτέρω αύξηση της εμπιστοσύνης των εργαζόμενων στην εξεύρεση νέας εργασίας εφόσον χρειαστεί, κατά 6%,

παρατηρήθηκε μείωση στο δείκτη κινητικότητας κατά 1%, επιστρέφοντας στα επίπεδα του α' εξαμήνου. Αξιοσημείωτη είναι ωστόσο η μείωση κατά 6% του αισθήματος φόβου των εργαζόμενων σχετικά με την απώλεια της εργασίας τους.

Για το ίδιο διάστημα η εργασιακή ικανοποίηση μειώθηκε κατά 5%, φτάνοντας το 54%, επίπεδα αν μη τι άλλο χαμηλά σε σύγκριση με χώρες όπως η Νορβηγία και η Σουηδία. Απόρροια της μείωσης αυτής στάθηκε αν μη τι άλλο ένα εύρος μεταβλητών που επηρεάζουν άμεσα την αντίληψη του εργαζόμενου σχετικά με την ίδια του την εργασία αλλά και το ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο εντάσσεται η εταιρεία του. Συγκεκριμένα, η αισιοδοξία των Ελλήνων εργαζόμενων για το 2015 κυμάνθηκε μόλις στο 29%, το χαμηλότερο ποσοστό μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. με το μεγαλύτερο ποσοστό να καταγράφεται σε άλλη μια χώρα με οικονομικά προβλήματα, αυτή της Πορτογαλίας με ποσοστό 87% (Πίνακας 5.2).

Πίνακας 5.2

Αισιοδοξία εργαζόμενων της Ε.Ε για το έτος 2015



Πηγή: http://www.randstad.gr/h_Randstad/research_reports/workmonitor_survey/workmonitor_survey.htm

5.3. Συμπεράσματα

Τα συμπεράσματα που μπορούμε να βγάλουμε από τη σύγκριση των παραπάνω ερευνών είναι αν μη τι άλλο η αστάθεια της εργασιακής ικανοποίησης στην Ελλάδα και των παραγόντων που συνδέονται με αυτή.

Είναι ξεκάθαρη η στενή σχέση της ικανοποίησης από την εργασία με το οικονομικό και πολιτικό σκηνικό της χώρας, το οποίο όντας ασταθές, προκαλεί παρόμοιες μεταβολές και στα εργασιακά ζητήματα που απασχολούν τους Έλληνες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η Έρευνα

6.1. Εισαγωγή.

Θέλοντας να αποτυπώσουμε τη γενική εικόνα της ελληνικής κοινωνίας σχετικά με την μέτρια έως κακή άποψη των εργαζόμενων σχετικά με την εργασία τους απαραίτητο βήμα ήταν και η διεξαγωγή ενός είδους έρευνας με στόχο τη σύγκριση των συμπερασμάτων.

Η διεξαχθείσα έρευνα διατελέστηκε στο νοσοκομειακό ίδρυμα της πόλης της Άρτας, μιας πόλης που ανήκει στο γεωγραφικό διαμέρισμα της Ηπείρου, μιας από τις πλέον υποβαθμισμένες περιοχές όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη.

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούμε στον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας, στην ανάλυση των δεδομένων που παρήχθησαν από αυτή, στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων και στην εκτίμηση των συμπερασμάτων που λάβαμε.

6.2. Παρουσίαση Του Νοσοκομείου Της Άρτας

Η έρευνα με την οποία θα ασχοληθούμε στη συνέχεια διεξήχθη με τη βοήθεια του προσωπικού του νοσοκομείου της Άρτας, ενός σχετικά καινούριου νοσοκομείου με σύγχρονο εξοπλισμό. Το Νοσοκομείο της πόλης της Άρτας ιδρύθηκε ως Ν.Π.Δ.Δ. το έτος 1945 με την επωνυμία «Γενικό Νοσοκομείο Άρτας».

Το έτος 1990 άρχισε η κατασκευή νέου κτιρίου του Νοσοκομείου σε έκταση 30.000,00 τ.μ. στον λόφο Περάνθης Άρτας, στις παρυφές της πόλης της Άρτας και σε απόσταση περίπου 4 χλμ. από το κέντρο της και τελικά τον μήνα Απρίλιο του έτους 1997 μεταστεγάστηκε στο νέο κτίριο, εμβαδού 19.000,00 τ.μ. Το οικόπεδο του Νοσοκομείου περιβάλλεται από δάσος κωνοφόρων που δημιουργεί ένα φυσικό πνεύμονα γύρω από αυτό και διαμορφώνει ένα ενδιαφέρον και ήρεμο φυσικό περιβάλλον.

Η εγκατάσταση του Νοσοκομείου στο νέο κτίριο έδωσε τη δυνατότητα για την λειτουργία νέων κλινικών και την εγκατάσταση νέων Ιατρικών τμημάτων.

Εκσυγχρονίζεται πλήρως ο εξοπλισμός του με νέα ακτινοδιαγνωστικά εργαστήρια, αξονικό τομογράφο, ψηφιακό μαστογράφο κλπ. Το έτος 2007 έγινε επέκταση στο υπάρχον κτίριο, όπου στο νέο χώρο εγκαταστάθηκε και λειτουργεί το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών, συμβάλλοντας στην επίτευξη του στόχου της βέλτιστης παροχής ιατρικής φροντίδας στους χρήστες των υπηρεσιών του Νοσοκομείου.

Μια συνοπτική περιγραφή της δυναμικότητας του Νοσοκομείου για το 2010 είναι η πιο κάτω:

- Ανεπτυγμένες κλίνες : 245
- Ανθρώπινο δυναμικό: 513
- Προϋπολογισμός 2010: 51.000.000,00 €

Αποστολή και ρόλος του Νοσοκομείου, όπως θεσμοθετούνται και οριοθετούνται καταστατικά και νομικά μέσω του Οργανισμού του, είναι:

- Η παροχή στο πλαίσιο και στην έκταση της διάρθρωσης της Ιατρικής Υπηρεσίας, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης ισότιμα για κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, σύμφωνα με του κανόνες του "Εθνικού Συστήματος Υγείας"

- Η ανάπτυξη και η προαγωγή της ιατρικής έρευνας, καθώς και
- Η εφαρμογή προγραμμάτων ειδίκευσης συνεχούς εκπαίδευσης γιατρών, καθώς και εκπαίδευσης και επιμόρφωσης λειτουργών άλλων κλάδων Υγείας

Αποστολή και ρόλος του Νοσοκομείου είναι η παροχή βέλτιστων υπηρεσιών ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και γενικότερα η παροχή υπηρεσιών υγείας υψηλού επιπέδου.

Το νοσοκομείο της Άρτας στεγάζει ένα μεγάλο εύρος κλινικών οι οποίες είναι οι εξής:

- Καρδιολογική
- Μαιευτική-Γυναικολογική
- Νευροχειρουργική-Γναθοχειρουργική
- Παιδιατρική
- Παθολογική
- Πνευμονολογική

- Ορθοπαιδική
- Ουρολογική
- Οφθαλμολογική-ΩΡΛ
- Χειρουργική
- Ψυχιατρική

Από εργαστήρια διαθέτει τα εξής:

- Αιματολογικό
- Ακτινοδιαγνωστικό
- Βιοχημικό
- Μικροβιολογικό - Βιοπαθολογικό
- Παθολογοανατομικό
- Φυσικοθεραπειών

Οι μονάδες που στεγάζονται στο νοσοκομείο διακρίνονται στις:

- Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ)
- Μονάδα Πρόληψης Μεσογειακής Αναιμίας
- Μονάδα Τεχνητού Νεφρού

Τέλος, στο νοσοκομείο στεγάζονται τα εξής τμήματα:

- Αιμοδοσία
- Διατροφής
- Κέντρο Φυσικής & Ιατρικής Αποκατάστασης
- Κοινωνικής Υποστήριξης
- Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία
- Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών
- Φαρμακευτικό

Διάρθρωση των Υπηρεσιών του Νοσοκομείου

Το Νοσοκομείο απαρτίζεται από τις ακόλουθες Υπηρεσίες, Αυτοτελή Τμήματα και Ειδικά Γραφεία:

Υπηρεσίες

- Ιατρική
- Νοσηλευτική
- Διοικητική

Αυτοτελή Τμήματα

- Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης

Ειδικά Γραφεία

- Γραφείο Υποδοχής Ασθενών

Η **Ιατρική Υπηρεσία** διαρθρώνεται στους ακόλουθους τομείς, οι οποίοι περιλαμβάνουν τμήματα και ειδικές μονάδες, καθώς επίσης περιλαμβάνει **Διατομεακά**

Τμήματα και λοιπά **Τμήματα**:

- Παθολογικός
- Χειρουργικός
- Εργαστηριακός
- Ψυχικής Υγείας
- Δημόσιας Υγείας
- Διατομεακά Τμήματα Ημερήσιας Νοσηλείας και Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών
- Λοιπά τμήματα Διαιτολογίας - Διατροφής Κοινωνικής Εργασίας και Παραϊατρικού

Προσωπικού

Η **Νοσηλευτική Υπηρεσία** αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε τρεις τομείς:

- 1ος Νοσηλευτικός Τομέας, που καλύπτει τα τμήματα και τις μονάδες του Παθολογικού Τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας

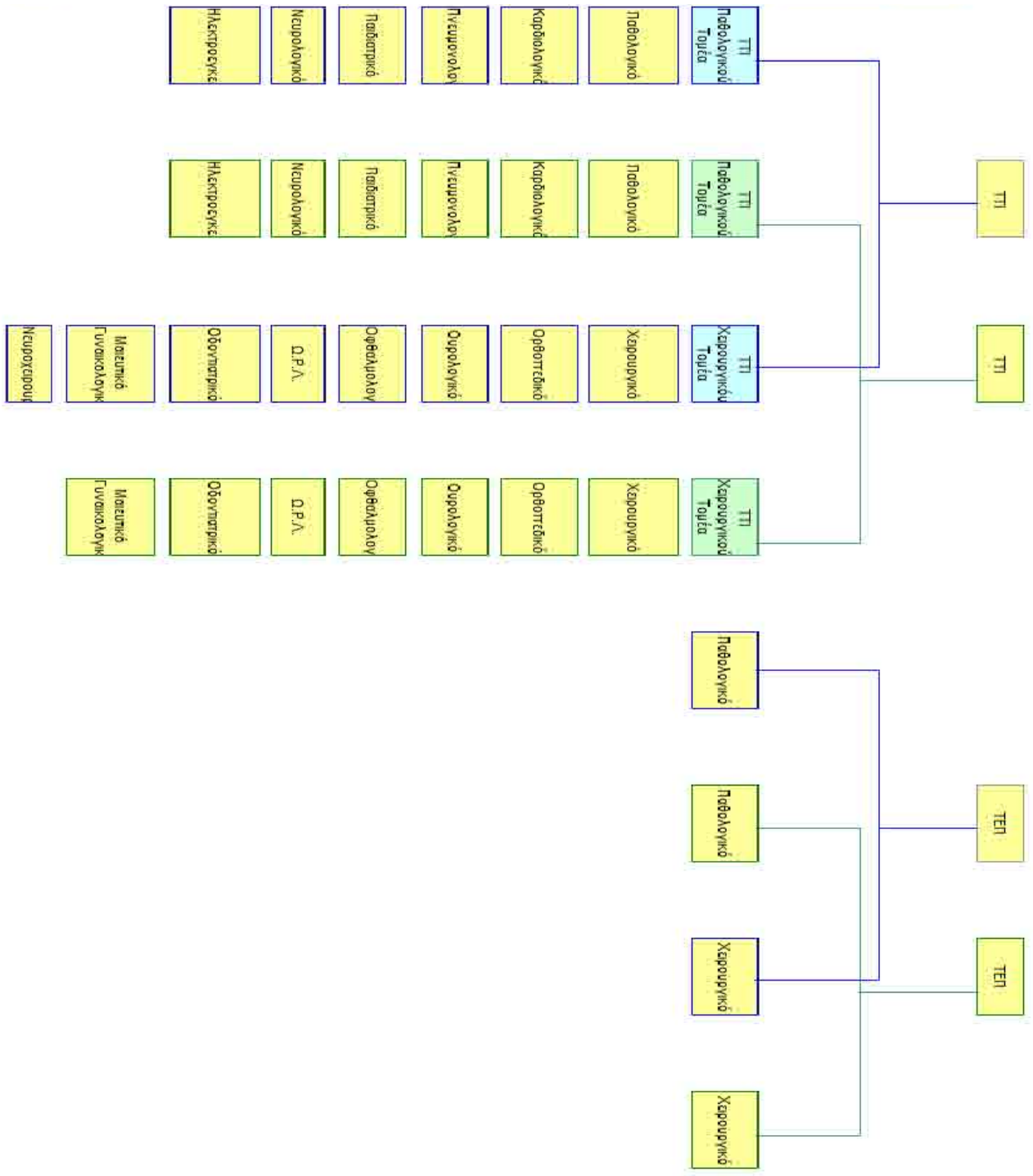
- 2ος Νοσηλευτικός Τομέας, που καλύπτει τα τμήματα και τις μονάδες του Χειρουργικού Τομέα της Ιατρικής Υπηρεσίας

- 3ος Νοσηλευτικός Τομέας, που καλύπτει τα τμήματα και τις μονάδες του Εργαστηριακού Τομέα, του Τομέα Ψυχικής Υγείας, του Τομέα Δημόσιας Υγείας και τα Διατομεακά Τμήματα της Ιατρικής Υπηρεσίας

Η **Διοικητική Υπηρεσία** αποτελεί Διεύθυνση και διαρθρώνεται σε δύο Υποδιευθύνσεις:

- Υποδιεύθυνση Διοικητικού - Οικονομικού
- Υποδιεύθυνση Τεχνικού

Η γενικότερη εικόνα λειτουργίας του νοσοκομείου της Άρτας μπορεί να φανεί στο παραπάνω οργανόγραμμα των λειτουργιών και υπηρεσιών του νοσοκομείου, το οποίο μας παρουσιάζει πως χωρίζονται οι μονάδες και λειτουργίες του νοσοκομείου, καθώς και πως κατανέμονται μέσα σε αυτές οι διάφορες υπηρεσίες, δηλαδή το εργατικό δυναμικό.



Πηγή: <http://www.gnartas.gr>

6.3. Σχεδιασμός έρευνας

Βασική αρχή της επιστήμης της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων είναι η πλήρης και σωστή αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μιας εταιρείας/οργανισμού. Οι εργαζόμενοι σε έναν οργανισμό αποτελούν το σημαντικότερο παραγωγικό συντελεστή και από τη δική τους απόδοση εξαρτάται και η έκβαση της τελικής παραγωγής σε ποσότητα και ποιότητα. Συμβαίνει όμως κάτι τέτοιο στους σημερινούς εργασιακούς χώρους; Στο χώρο υγείας που αποτελεί και έναν αν μη τι άλλο ιδιαίτερο εργασιακό χώρο με τα δικά του ξεχωριστά προβλήματα;

6.3.1. Ερευνητική υπόθεση

Η ακόλουθη έρευνα θα προσπαθήσει να βγάλει ορισμένα χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με το κατά πόσο οι εργαζόμενοι στο νοσοκομείο της Άρτας είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους στο συγκεκριμένο ίδρυμα υγείας, ενώ θα γίνει μια προσπάθεια μέτρησης της σημαντικότητας/βαρύτητας που έχουν στην επαγγελματική ικανοποίηση του κάθε εργαζομένου ορισμένοι παράγοντες που σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία και προηγούμενες μελέτες, επηρεάζουν εξ 'ορισμού την άποψη του εργαζόμενου για την εργασία του. Αυτοί οι παράγοντες αφορούν κυρίως στις εξής ενότητες:

- Αμοιβή
- Εργασιακό περιβάλλον
- Διαπροσωπικές σχέσεις
- Δυνατότητες ανέλιξης
- Φύση επαγγέλματος

Οι προαναφερθείσες ενότητες βέβαια είναι ασαφείς, καθώς μας δίνουν απλά μια γενική εικόνα των παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση ενός επαγγελματία. Κάθε μια από αυτές τις ενότητες σχηματίζεται από διάφορες ερωτήσεις στις οποίες απαντάει το υπό έρευνα δείγμα και από τις οποίες βγαίνουν τα συμπεράσματα του ερευνητή. Οι ερωτήσεις αυτές απαρτίζουν το ερωτηματολόγιο της έρευνάς μας, το οποίο για να είναι έγκυρο και αξιόπιστο ως προς τα θέματα που καλύπτουν οι ερωτήσεις στις οποίες βασίζεται και η

διεξαγωγή επιστημονικών συμπερασμάτων, θα πρέπει να είναι εμπνευσμένο από παρελθοντικές έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας με ίδιο ή παρόμοιο ερευνητικό σκοπό.

6.3.2. Το Ερωτηματολόγιο

Προκειμένου να διεξαχθεί η έρευνα, δημιουργήθηκε και χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των εργαζόμενων το οποίο αποτελείται από 39 ερωτήσεις, οι οποίες χωρίζονται σε 3 θεματικές ενότητες:

1. Δημογραφικά στοιχεία
2. Εργασιακό περιβάλλον και παράμετροι εργασιακής ικανοποίησης
3. Αντιμετώπιση ζητημάτων στο χώρο εργασίας

Στην πρώτη ενότητα ανήκουν οι ερωτήσεις 1 έως 7, στη δεύτερη οι ερωτήσεις 8 έως 29 και στην Τρίτη ενότητα αντιστοιχούν οι ερωτήσεις 30-39. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν δεν είχαν σκοπό μόνο την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης αυτή καθ' αυτή από το δείγμα που ελήφθη αλλά και τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με τις συνέπειες που είχαν να αντιμετωπίσουν τα άτομα από ένα κακό περιβάλλον εργασία σε περίπτωση που μια τέτοια υπόθεση ευσταθούσε. Η πρώτη ενότητα ερωτήσεων ασχολείται με το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, την οικογενειακή κατάσταση και το είδος επαγγέλματος του υπό έρευνα ατόμου. Η δεύτερη ενότητα καλύπτει ένα μεγάλο εύρος θεμάτων, όπως είναι η ικανοποίηση από το μισθό, ο όγκος εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον, οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι σχέσεις με τον προϊστάμενο, η δυνατότητα ανέλιξης καθώς επίσης και η πιθανότητα εμφάνισης κάποιου ψυχοσωματικού συμπτώματος μέσα στο χώρο εργασίας. Η τρίτη και τελευταία ενότητα ασχολείται με την αντιμετώπιση ή όχι ζητημάτων που προκύπτουν στο χώρο εργασίας από τους ανώτερους καθώς επίσης και στη σημασία συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών στο προσωπικό.

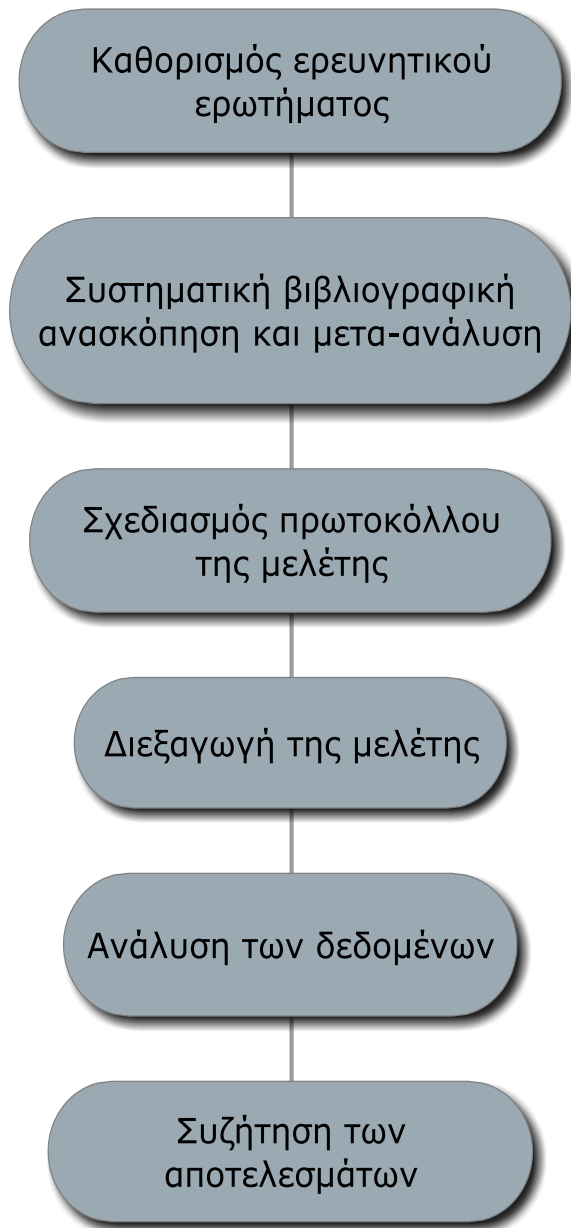
Το ερωτηματολόγιο αποτελείται εξ' ολοκλήρου από ερωτήσεις κλειστού τύπου, δηλαδή ερωτήσεις στις οποίες ο συμμετέχων καλείται να δώσει συγκεκριμένη απάντηση μέσα από ένα εύρος επιλογών που του δίνεται.

Ο λόγος που χρησιμοποιήθηκαν εξ' ολοκλήρους κλειστού τύπου ερωτήσεις έχει να κάνει με τη διευκόλυνση τόσο του ερευνητή, καθώς η κωδικοποίηση των απαντήσεων είναι γρηγορότερη και πιο αξιόπιστη, όσο και του συμμετέχοντα, καθώς ασχολούμαστε με ένα δείγμα εργαζόμενων σε έναν απαιτητικό χώρο εργασίας, το οποίο συχνά έχει τεράστιο όγκο εργασίας και ευθύνες.

Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου που χρησιμοποιήθηκαν, μπορούν να ταξινομηθούν σε "διχοτομικές" δηλαδή ερωτήσεις στις οποίες ο ερωτώμενος απαντάει με ένα "ναι" ή ένα "όχι" ή ένα "άνδρας ή "γυναίκα", και σε ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, όπου χρησιμοποιήθηκαν απαντήσεις σε κλίμακα τύπου Likert. Οι απαντήσεις αυτής της μορφής ήταν "πάρα πολύ, πολύ, λίγο, καθόλου" ή παραπλήσιες, ανάλογα με το είδος της ερώτησης.

Εικόνα 6.2

Στάδια διεξαγωγής μελέτης



Πηγή: Γαλάνης Π. και Σπάρος Λ. (2010)

6.3.3. Μέθοδος Δειγματοληψίας

Τα άτομα στα οποία απευθύνεται το ερωτηματολόγιο αποτελούν τον προσβάσιμο πληθυσμό μελέτης και πρέπει να ικανοποιούν κάποια κριτήρια για την δημιουργία ασφαλών συμπερασμάτων και έγκυρων αποτελεσμάτων, μέσα από την ομοιογένεια που θα προσφέρουν στα ζητούμενα από τον ερευνητή χαρακτηριστικά.

Το κριτήριο που θέσαμε για τον καθορισμό του πληθυσμού-στόχου ήταν το να εργάζεται κάποιος στο νοσοκομείο της Άρτας κατά τη διάρκεια διαμοιρασμού των ερωτηματολογίων. Θεωρήθηκε σκόπιμο να ληφθεί υπόψη μόνο αυτό το κριτήριο και να συμμετέχουν στην έρευνα όχι μόνο εργαζόμενοι που το επάγγελμά τους έχει να κάνει άμεσα με την φροντίδα υγείας, αλλά και εργαζόμενοι των οποίων η εργασία έχει έναν υποστηρικτικό αλλά το ίδιο καθοριστικό ρόλο στην τελική προσφορά του υπέρτατου αγαθού υγεία. Έτσι, στην έρευνα συμπεριελήφθησαν υπ' όψη εκτός από ιατρούς και νοσηλευτές, σε μικρότερο ποσοστό πάντα όπως είναι λογικό, και τηλεφωνητές, τεχνικοί, παραϊατρικοί, καθαριστές/ιες κ.ά. Η μέθοδος αυτή καθορισμού του πληθυσμού υπό εξέταση ονομάζεται δειγματοληψία σκοπιμότητας.

Η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε είναι η δειγματοληψία μη πιθανότητας, κατά την οποία εξετάζουμε ένα ποσοστό του συνολικού πληθυσμού στόχου (δείγμα), από το οποίο μπορούμε να βγάλουμε ασφαλή συμπεράσματα εφόσον το μέγεθός (του δείγματος) είναι αρκετά μεγάλο ώστε να αποφευχθεί η δημιουργία σφάλματος μέτρησης ικανού να υπονομεύσει το αποτέλεσμα της έρευνας. Ο συνολικός αριθμός ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν είναι 109 από το σύνολο των 513 ατόμων, δηλαδή περίπου το 21,5% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Αν λάβουμε υπόψη πως για την εγκυρότητα ενός δείγματος και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων πρέπει να φέρουμε ως δείγμα το 10% του πληθυσμού στόχου, καταλαβαίνουμε πως το δείγμα μας είναι αντιπροσωπευτικότερο του εξεταζόμενου πληθυσμού.

6.3.4. Συλλογή δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων είναι πάντα μια από τις πιο χρονοβόρες και δύσκολες διαδικασίες, καθώς είναι η βάση μιας επιτυχούς έρευνας και θα πρέπει η διαδικασία να διακρίνεται από

υπομονή, επιμονή και προσοχή. Το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο έλαβε χώρα ο διαμοιρασμός των ερωτηματολογίων, η συμπλήρωσή τους και η επιστροφή τους στον ερευνητή ήταν μεταξύ 12/5/14 και 15/6/14. Η διανομή τους έγινε όχι μόνο τα πρωινά αλλά και τα απογεύματα καθώς ως γνωστόν οι εργαζόμενοι σε ένα νοσοκομείο δεν έχουν σταθερό ωράριο αλλά κυκλικό ώστε να υπάρχει παροχή φροντίδας υγείας 24 ώρες το 24ωρο. Ίσως μάλιστα η επίσκεψη του νοσοκομείου κατά το απόγευμα να ήταν πιο καθοριστική στην τελική συλλογή των δεδομένων καθώς το απόγευμα δεν υπάρχει ο τεράστιος όγκος εργασίας που υπάρχει τα πρωινά και οι εργαζόμενοι είναι αρκετά πιο χαλαροί και δεκτικοί στο να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο.

Παράλληλα, λόγω της μείωσης του όγκου εργασίας τα απογεύματα οι εργαζόμενοι έχουν καλύτερη διάθεση με αποτέλεσμα να δίνουν απαντήσεις οι οποίες τους αντιπροσώπευαν καλύτερα αφού έπαιρναν τον χρόνο τους να ασχοληθούν σοβαρά με την κάθε ερώτηση ξεχωριστά. Στο διαμοιρασμό των ερωτηματολογίων εκτός του ερευνητή βοήθησαν και άτομα προερχόμενα από το προσωπικό του νοσοκομείου τα οποία μπορούσαν πολύ πιο εύκολα να βρουν άλλους εργαζόμενους και να τους παραδώσουν ένα ερωτηματολόγιο, καθώς και να φροντίσουν στη συνέχεια για την παράδοσή του στον ερευνητή.

Συναντήσαμε αρκετά φαινόμενα άρνησης κάποιου εργαζόμενου να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο παρά τη διαβεβαίωση πως οι πληροφορίες ήταν ανώνυμες και οι ερωτήσεις ήταν αν μη τι άλλο διακριτικές. (Για παράδειγμα στην ερώτηση για την ηλικία ο εργαζόμενος καλούνταν να απαντήσει μέσα από ένα εύρος επιλογών που χαρακτηριζόταν από ηλικιακά διαστήματα π.χ. 20-30,31-40 κ.ο.κ). Ο κύριος λόγος που ορισμένοι δεν ήταν διατεθειμένοι να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο ήταν κυρίως ο φόβος μήπως κάποιος δει τις απαντήσεις τους με αποτέλεσμα να αντιμετωπίσουν στη συνέχεια προβλήματα στο χώρο εργασίας τους. Ορισμένες περιπτώσεις κατά τις οποίες ένας εργαζόμενος δεν μπορούσε τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή να συμμετάσχει στην έρευνα αντιμετωπίστηκαν με το δανεισμό του ερωτηματολογίου στον εργαζόμενο με σκοπό τη συμπλήρωσή του στον ελεύθερό του χρόνο. Το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο στη συνέχεια παραδιδόταν σε κάποιον από τους εργαζόμενους οι οποίοι συνεργάστηκαν για τη

συγκομιδή των ερωτηματολογίων μέχρι ο ερευνητής να ξαναβρεθεί στο νοσοκομείο και να τα παραλάβει.

6.4. Έλεγχος πληρότητας και Ορθότητας.

Κατα τη διάρκεια του σχεδιασμού ενός ερωτηματολογίου απαραίτητη είναι η δημιουργία ερωτήσεων και επιλογών απάντησης οι οποίες θα είναι απόλυτα κατανοητές και διακριτικές. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να διακρίνονται από σαφήνεια και οι πιθανές απαντήσεις να χαρακτηρίζονται από μια διακριτή κλιμάκωση, ούτως ώστε ο ερωτηθείς να μπορέσει να διαλέξει την απάντηση που τον εκφράζει καλύτερα. Παρά την πιστή ακολουθία των παραπάνω όμως, υπήρχαν περιπτώσεις συμμετεχόντων οι οποίοι παρέλειψαν να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις.

Συγκεκριμένα υπήρχαν 4 κενές απαντήσεις, όλες στον τρίτο τομέα ερωτήσεων που αφορούσε την αντιμετώπιση ζητημάτων μεταξύ των εργαζόμενων και από τους ανώτερους. Το ποσοστό βέβαια είναι αρκετά μικρό, έτσι θα μπορούσαμε να πούμε πως οι δοθείσες απαντήσεις ικανοποίησαν την πληρότητα του δείγματος. Όσον αφορά την ορθότητα του δείγματος, δηλαδή το κατά πόσο οι απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες ήταν λογικές (ορθές), θα μπορούσαμε να πούμε πως διακρίνεται μεγάλο ποσοστό ορθότητας στο υπό εξέταση δείγμα.

Δεν υπήρξαν απαντήσεις μεταξύ των ερωτήσεων που να είναι αντίθετες μεταξύ τους, παρά το γεγονός πως στο ερωτηματολόγιο είχαν προστεθεί ορισμένες ερωτήσεις με παρεμφερές νόημα, με σκοπό εκτός των πληροφοριών και τον έλεγχο της ορθότητας των απαντήσεων και κατά πόσο ο ερωτηθείς έδωσε ειλικρινείς απαντήσεις.

6.5 Ανάλυση των Δεδομένων

Για την επεξεργασία των πληροφοριών που λάβαμε από το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS (Statistical Package for Social Sciences) από την εταιρεία IBM, το οποίο είναι αρκετά διαδεδομένο στο χώρο της οικονομετρικής ανάλυσης προς χάρη των κοινωνικών μελετών.

Συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε η έκδοση (Version) 20. Το SPSS χρησιμοποιήθηκε για την εισαγωγή των μεταβλητών μέσω της κωδικοποίησής τους με την κλασική μέθοδο της εισαγωγής αριθμών, όπου κάθε αριθμός αντιστοιχεί και σε μία απάντηση. Χρησιμοποιήθηκε επίσης για την μονομεταβλητή ανάλυση, τη διμεταβλητή ανάλυση και τέλος στην πολυμεταβλητή ανάλυση.

Παράλληλα, χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή διαγραμμάτων και πινάκων όπου διακρίνονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης. Για την ανάλυση των δεδομένων, όπως προκύπτει από τα προλεχθέντα, χρησιμοποιήθηκε η κλασική μέθοδος διεξαγωγής μια ανάλυσης σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης της επιδημιολογίας.

6.6 Μονομεταβλητή ανάλυση

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν τα αρχικά ευρήματα της έρευνα στην πιο απλή μορφή τους, δηλαδή θα δούμε τα αποτελέσματά κάθε ερώτησης ξεχωριστά με στόχο τον κατατοπισμό σχετικά με τη μορφολογία του δείγματος και τη διεξαγωγή κάποιων αρχικών συμπερασμάτων ανάλογα με τη συχνότητα κάθε απάντησης σε κάθε ερευνητικό ερώτημα.

6.6.1 Δημογραφικά στοιχεία

Στην ερώτηση σχετικά με το φύλο των ερωτηθέντων παρατηρούμε πως από το σύνολο του δείγματος το 73.4%, δηλαδή 80 παρατηρήσεις από το σύνολο των 109 αποτελείται από γυναίκες, ποσοστό αξιοσημείωτο. Οι άνδρες αποτελούν το 26.6% δηλαδή 29 από τις 109 παρατηρήσεις. Σχετικά με την ηλικία παρατηρούμε πως το 8.3% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 20-30 ετών, το 25.7% είναι μεταξύ 31-40 ετών, το 56% είναι μεταξύ 41-50 ετών και το 10.1% είναι άνω των 51 ετών. Παρατηρούμε πως το 34% των εργαζομένων είναι μέχρι 40 ετών, ενώ το ποσοστό μέσης ηλικίας εκτοξεύεται αμέσως μετά στο 66.1%. Στο

ερώτημα σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το 25.7% των ερωτηθέντων αποφοίτησε από Τεχνικό Λύκειο, το 34.9% από σχολές διετούς φοίτησης ή από κάποια ιδιωτική τεχνική σχολή ενώ το 1.8% δεν τελείωσε κάποια σχολή. Από ΤΕΙ αποφοίτησε το 22.9% ενώ πτυχίο πανεπιστημίου κατείχε το 12.8% με το 1.8% να διαθέτει μεταπτυχιακό. Σχετικά με το επάγγελμα του κάθε ερωτηθέντα, το 11.9% είναι ιατροί και το 53,2% νοσηλευτές. Άλλο επάγγελμα κατέχουν το 34.9% των ερωτηθέντων το οποίο αποτελείται από διοικητικούς υπαλλήλους(12.8%), παραϊατρικούς υπαλλήλους (7.3%), τραυματιοφορείς (3.7%), τεχνικούς υπαλλήλους (0.9%), τηλεφωνητές (1.8%), φυσιοθεραπευτές (3.7%) και τέλος καθαριστές/ιες (4.6%). Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων, το 10.1% ήτοι 11 άτομα δήλωσαν άγαμοι και το 89.9%, δηλαδή 98 άτομα δήλωσαν είτε παντρεμένοι είτε παντρεμένοι με παιδιά.

Σχετικά με τα έτη εργασίας το 12.8% εργάζονται στο χώρο για λιγότερο από 5 χρόνια, το 22.9% για 5 έως 10 χρόνια, το 18.3% για 11 έως 15 χρόνια. Άλλο ένα ποσοστό της τάξης επίσης του 18.3% εργάζεται για 16 έως 20 έτη και τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (27.5%) εργάζεται για περισσότερο από 20 χρόνια. Τέλος, σχετικά με το είδος εργασιακής σχέσης το 84.4% έχει μόνιμη σύμβαση εργασίας ενώ το 15.6% εργάζεται με σύμβαση.

6.6.2.Εργασιακό περιβάλλον και παράμετροι εργασιακής ικανοποίησης

Στην ερώτηση κατά πόσο ο κάθε ερωτηθείς νιώθει ικανοποίηση από τη φύση του επαγγέλματός του, το 26.6% απάντησε “πάρα πολύ”, το 30.3% ”πολύ”, ενώ το 39.4% απάντησε “λίγο” με ένα ποσοστό της τάξης του 3.7% να μην είναι καθόλου ικανοποιημένο. Παρατηρούμε δηλαδή πως το 56.9% είναι σε γενικά πλαίσια ικανοποιημένο από τη φύση του επαγγέλματός του και το 43.1% σε γενικά πλαίσια δεν είναι ικανοποιημένο, ποσοστό αν μη τι άλλο σημαντικό.

Αναφορικά με τη δυνατότητα ανέλιξης από το επάγγελμα που ακολουθεί ο ερωτηθείς, το 35.8% θεωρεί ότι έχει δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξης ενώ το 64.2% πιστεύει πως δεν πρόκειται να έχει περαιτέρω επαγγελματική εξέλιξη. Στο ερώτημα σχετικά με την ικανοποίηση από την αμοιβή, το 2.8% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο και το 4.6%

δηλώνει πολύ ικανοποιημένο. Μετρίως ικανοποιημένο δηλώνει το 33.9% ενώ λίγο ικανοποιημένο δηλώνει το 31.2% με ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό της τάξης του 27.5% να δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή που λαμβάνει.. Παρατηρούμε πως το 89.1% του δείγματος δηλώνει από μετρίως μέχρι καθόλου ικανοποιημένο από την αμοιβή του.

Στην ερώτηση εάν υπάρχει κάποιος κίνδυνος για την υγεία του συμμετέχοντα, το 85.3% θεωρεί πως υπάρχει κίνδυνος ενώ το 14.7% θεωρεί πως όχι, ενώ στο εάν εφόσον υπάρχει κίνδυνος, παρατηρούνται κινήσεις για ελαχιστοποίηση αυτών από τους αρμόδιους, το 39.4% απαντάει “ναι” και το 60.6% απαντάει “όχι”. Όταν οι εργαζόμενοι κλήθηκαν να καθορίσουν το βαθμό ικανοποίησής τους από την εργασία τους, το 16.5% δήλωσε πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 26.6% πολύ ικανοποιημένοι, το 52.3% λίγο ικανοποιημένοι και το 4.6% καθόλου ικανοποιημένοι. Στο κατά πόσο θεωρεί ο καθένας ότι το περιβάλλον επηρεάζει την απόδοσή του, το 55% φέρεται να πιστεύει από “πάρα πολύ” έως “πολύ”, το 29.4% “λίγο” και το 15.6% “καθόλου”.

Στην κρίσιμη ερώτηση σχετικά με τον φόρτο εργασίας, το 54.1% τον χαρακτηρίζει υπερβολικό, το 41.3% τον θεωρεί λογικό και τέλος το 4.6% τον θεωρεί μικρό. Στο κατά πόσο ο φόρτος εργασίας επηρεάζει το περιβάλλον εργασίας των εργαζομένων, το 21.1% θεωρεί “πάρα πολύ”, το 38.5% πιστεύει “πολύ”, το 33.0% πιστεύει “λίγο” και το 7.3% πιστεύει πως δεν επηρεάζεται καθόλου.

Αναφορικά με το αν στο περιβάλλον που εργάζονται έχουν συναντήσει κάποια αρνητική κατάσταση που εμποδίζει την εργασία τους (στην ερώτηση αναφέρεται ένα εύρος διαφόρων αρνητικών καταστάσεων), το 73.4% απαντάει “ναι” και το 26.6% απαντάει “όχι”. Σχετικά με την εργασιακή παρενόχληση, το 11.9% έχει δηλώσει πως έχει παρενοχληθεί στην εργασία του και το 87.1% πως δεν έχει αντιμετωπίσει τέτοια ζητήματα. Στην ερώτηση εάν έχει βιώσει ο εργαζόμενος κατάχρηση εξουσίας ή ανάθεση υποτιμητικών καθηκόντων, το 2.8% των ερωτηθέντων απαντάει “συνεχώς”, το 12.8% απαντάει “συχνά” και το 35.8% απαντάει “κάποιες φορές”. “Σπάνια” απαντάει το 25.7% ενώ “καθόλου” το 22.9%. Στο εάν έχουν βιώσει εργασιακό αποκλεισμό, το 1.8%

αναφέρει “συνεχώς”, το 2.8% “συχνά”, “κάποιες φορές” το 31.2% και “σπάνια” το 17.4%.

Τέλος, το 46.8% δεν έχει βιώσει κάποιο φαινόμενο εργασιακού αποκλεισμού. Στο κατά πόσο συχνά έχει βιώσει ο εργαζόμενος ειρωνείες, χειρονομίες ή συκοφαντίες εις βάρος του, το 0.9% απαντάει “συνεχώς”, το 9.2% “συχνά”, το 33.9% “κάποιες φορές”, το 33% “σπάνια” και το 22.9% δεν έχει αντιμετωπίσει τέτοια κατάσταση. Όταν οι εργαζόμενοι ερωτήθηκαν για τη σχέση τους με τον προϊστάμενό τους, το 26.6% χαρακτήρισε τη σχέση τους άριστη, το 35.8% “αρκετά καλή”, το 25.7% “καλή”, το 10.1% “μέτρια” και το 0.9% “κακή”, ενώ στο ίδιο ερώτημα για τους συναδέλφους τους, το 16.5% απαντάει άριστη, το 53.2% τη θεωρεί αρκετά καλή, το 20.2% τη χαρακτηρίζει καλή και το 10.1% τη χαρακτηρίζει μέτρια. Στο κατά πόσο το περιβάλλον εργασίας επηρεάζει τη σχέση με τους ασθενείς, το 5,5% θεωρεί πάρα πολύ, το 16.5% θεωρεί πολύ, το 41,3% θεωρεί λίγο και το 36,7% θεωρεί καθόλου.

Στο κατά πόσο επηρεάζεται η οικογενειακή ζωή του εργαζόμενου από το περιβάλλον εργασίας του, το 27.5% θεωρεί πως επηρεάζεται πάρα πολύ, το 21.1% δηλώνει πως επηρεάζεται πολύ, το 30.3% δηλώνει λίγο και το 21.1% δηλώνει πως δεν επηρεάζεται καθόλου. Σχετικά με το κατά πόσο είναι ικανοποιημένο το δείγμα από τον εργασιακό χώρο, το 10.1% απάντησε “πάρα πολύ”, το 39.4% απάντησε “πολύ”, το 46.8% απάντησε “λίγο” και το 3.7% απάντησε “καθόλου”. Στο αν οι ερωτηθέντες αισθάνονται ασφαλείς για την παραμονή τους στην εργασία τους, το 18.3% θεωρεί πως είναι ασφαλές ενώ η συντριπτική πλειοψηφία της τάξης του 81,7% αισθάνεται ανασφάλεια για τη διατήρηση της θέσης εργασίας του.

Στο αν οι εργαζόμενοι βιώνουν κάποιο ψυχολογικό σύμπτωμα (τα ψυχολογικά συμπτώματα αναφέρονται στην ερώτηση) το 64.2% βιώνει έστω ένα ψυχολογικό σύμπτωμα και το 35.8% δεν βιώνει κάτι. Στην ίδια ερώτηση σχετικά με σωματικά συμπτώματα, το ποσοστό των ατόμων που βιώνουν κάποιο σωματικό σύμπτωμα φτάνει το 85.3% (93 στους 109) και το 14.7% δεν βιώνει τίποτα.

6.6.3 Αντιμετώπιση ζητημάτων

Στο ερώτημα κατά πόσο ο προϊστάμενος προσπαθεί να επιλύσει καταστάσεις που συμβάλλουν στη δημιουργία αρνητικού κλίματος, το 29.4% απαντάει “πάντα”, το 22% απαντάει “συχνά”, το 33.9% απαντάει κάποιες “φορές”, το 11% απαντάει “σπάνια” και το 3.7% απαντάει “ποτέ”. Σχετικά με το αν υπάρχει κατανόηση από τον προϊστάμενο σε θέματα που πιθανώς να αντιμετωπίζει ο εργαζόμενος και τα οποία τον εμποδίζουν στο να προσφέρει τα αναμενόμενα στην εργασία του, το 45% απαντάει “συνήθως”, το 39.4% “κάποιες φορές”, το 14.7% “σπάνια” και το 0.9% απαντάει “ποτέ”.

Σχετικά με την παροχή κινήτρων, το 18.3% των ερωτηθέντων αναφέρει πως του παρέχονται πάντα κίνητρα, το 22% συνήθως, το 26.6% μερικές φορές, το 22.9% συνήθως όχι και το 10.1% ποτέ. Στο αν υφίστανται συχνά σε αξιολόγηση της εργασιακής τους απόδοσης, το 44% των ερωτηθέντων απαντάει “ναι” και το 56% “όχι”. Το 11% των εργαζομένων αισθάνεται πάρα πολύ αδικημένο σε σχέση με τους συναδέλφους του σε θέματα όπως η κατανομή των ρεπό ή η κατανομή εργασίας. Το 26.6% αισθάνεται πολύ αδικημένο, ενώ το 28.4% και το 33.9% αισθάνονται λίγο και καθόλου αδικημένοι αντίστοιχα.

Στην ερώτηση εάν οι συνάδελφοι του ερωτηθέντα είναι πρόθυμοι να λύσουν τυχόν προβλήματα χωρίς την παρουσία του προϊστάμενου, το 19.3% απαντάει “πάντα”, το 33% “συχνά”, το 33.9% “κάποιες φορές”, το 11% “σπάνια” και τέλος, το 1.9% “ποτέ”. Στην ερώτηση αυτή είχαμε και μία κενή απάντηση η οποία δε λήφθηκε υπόψη.

Στο ερώτημα αν θα έπρεπε να υπάρχει συμβουλευτική υπηρεσία στο νοσοκομείο, το 47.7% απάντησε θετικά, το 40.4% απάντησε πιθανόν και το 11.9% απάντησε “όχι”. Στην προσπάθειά μας να μελετήσουμε τη συμπεριφορά ενός εργαζόμενου σε περίπτωση που είχε να αντιμετωπίσει κάποιο ζήτημα βίας μέσα στην εργασία, τον καλέσαμε να απαντήσει στην ερώτηση πώς θα αντιδρούσε σε περίπτωση που θα βρισκόταν σε μια τέτοια κατάσταση. Το 32.1% θα το ανέφερε στον προϊστάμενό του, το 13.8% θα αναφερόταν στη Διοίκηση του Νοσοκομείου και το 42.2% θα προσπαθούσε να επιλύσει το ζήτημα απευθείας με το άτομο που συγκρούστηκε. Επίσης, μόλις το 2.8% θα μιλούσε με κάποια συμβουλευτική υπηρεσία

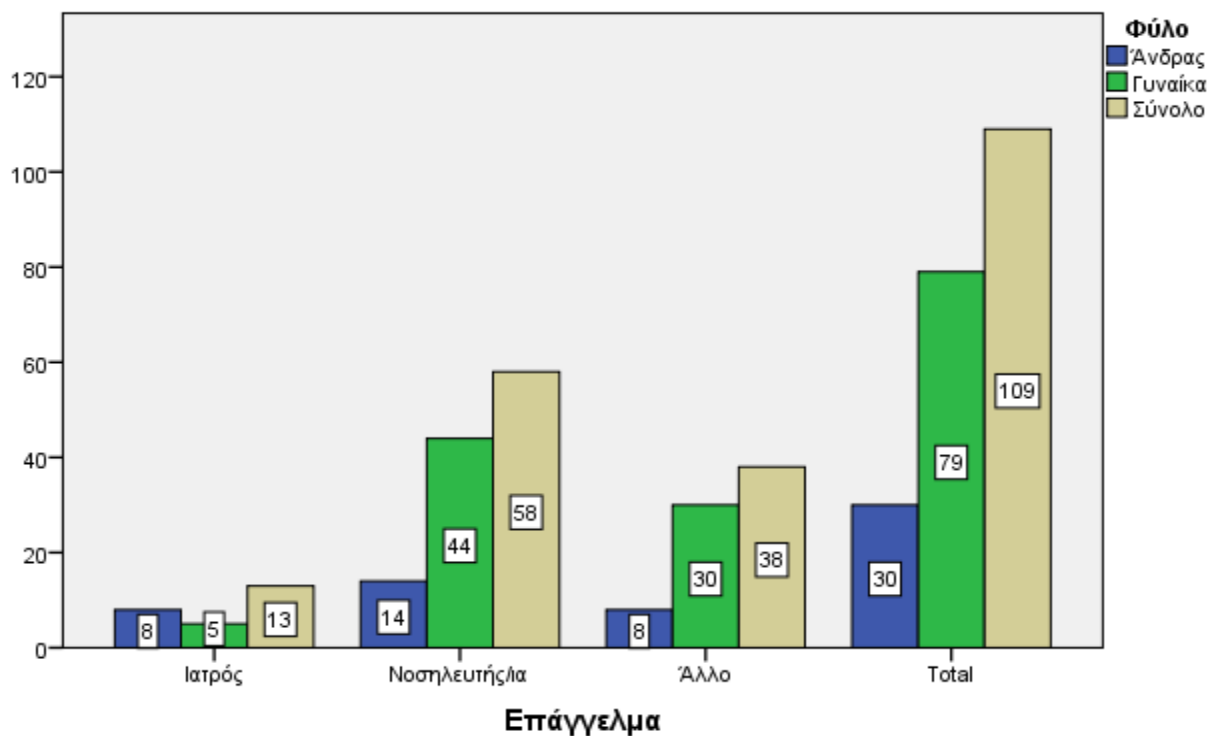
και τέλος το 2.8% δεν θα έκανε τίποτα από τα παραπάνω. Στην ερώτηση αυτή λάβαμε 2 κενές απαντήσεις.

Σε ότι έχει να κάνει με το ζήτημα της εκπαίδευσης μέσα στην εργασία, αναπτύχθηκαν 2 ερωτήσεις. Στην πρώτη που αναφέρεται στο εάν θα έπρεπε ο προϊστάμενος να εκπαιδεύεται πάνω στη διατήρηση ενός καλού περιβάλλοντος εργασίας το 91.7% των ερωτηθέντων πιστεύει πως ναι, το 4.6% μας λέει πιθανόν και το 3.7% πιστεύει πως όχι. Στη δεύτερη ερώτηση έγινε το ίδιο ερώτημα με αντικείμενο εξέτασης τους εργαζόμενους και τα αποτελέσματα ήταν σχεδόν τα ίδια. Συγκεκριμένα το 87.2% πιστεύει πως οι εργαζόμενοι θα έπρεπε να εκπαιδεύονται για τη διατήρηση ενός καλού περιβάλλοντος υγείας, το 9.2% απαντάει ‘πιθανόν’ και το 3.7% πιστεύει πως όχι.

6.7 Συσχετίσεις-Συγκρίσεις

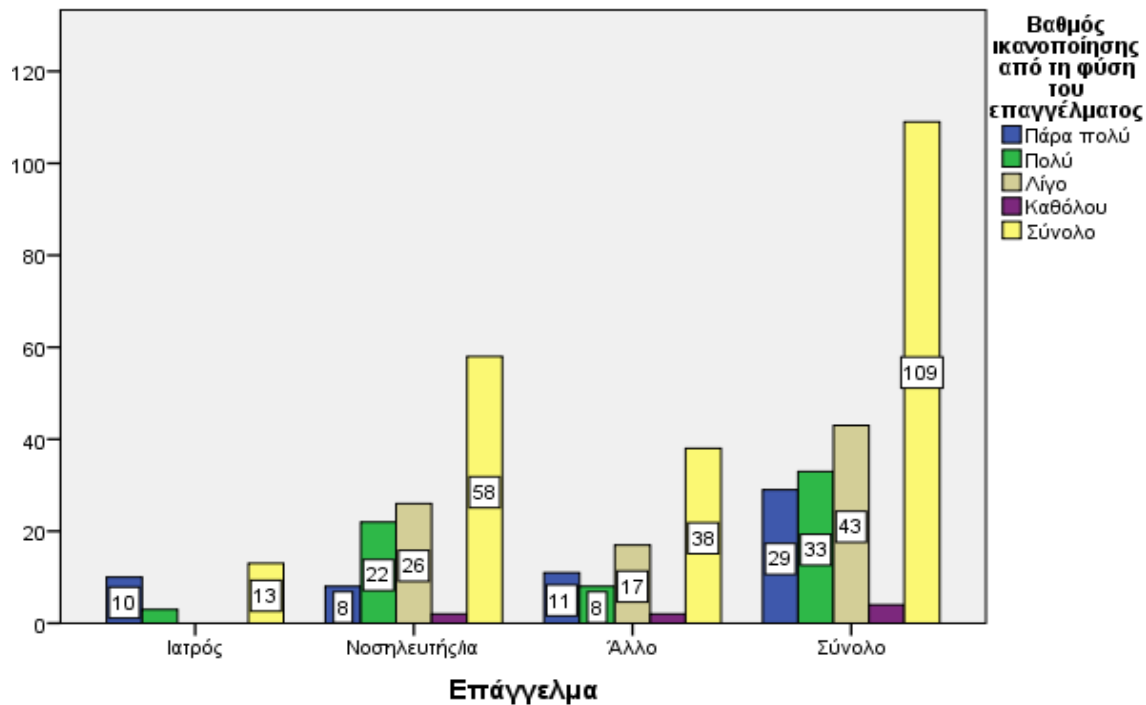
Στην ενότητα αυτή θα εμφανιστούν διαγραμματικά οι σχέσεις μεταξύ μεταβλητών από το ερωτηματολόγιο, ούτως ώστε να δούμε ποιες μεταβλητές επηρεάζονται μεταξύ τους και πώς επηρεάζει η μία την άλλη. Θα ακολουθήσει συσχέτιση μεταξύ ανεξάρτητων μεταβλητών για να κατανοηθεί η συμπεριφορά του δείγματος και στη συνέχεια θα γίνει συσχέτιση μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής (βαθμός εργασιακής ικανοποίησης) με τις ανεξάρτητες μεταβλητές που προκύπτουν από το ερωτηματολόγιο, ούτως ώστε να ξεχωρίσουμε αυτές που την επηρεάζουν περισσότερο.

Στη συσχέτιση του είδους επαγγέλματος με το φύλο που δίνεται στο Διάγραμμα 6.1 παρατηρούμε πως από τους ιατρούς, 8 είναι άνδρες με ποσοστό 61.5% επί των γυναικών, οι οποίες είναι το 38.5%. Στους νοσηλευτές τα πράγματα διαφοροποιούνται, καθώς οι άνδρες νοσηλευτές αποτελούν το 24.1% , ενώ το ποσοστό στις γυναίκες εκτοξεύεται στο 75.9%. Στα υπόλοιπα επαγγέλματα συμβαίνει το ίδιο φαινόμενο με το επάγγελμα του νοσηλευτή καθώς οι γυναίκες απαρτίζουν το 78.9% του συνολικού δείγματος.



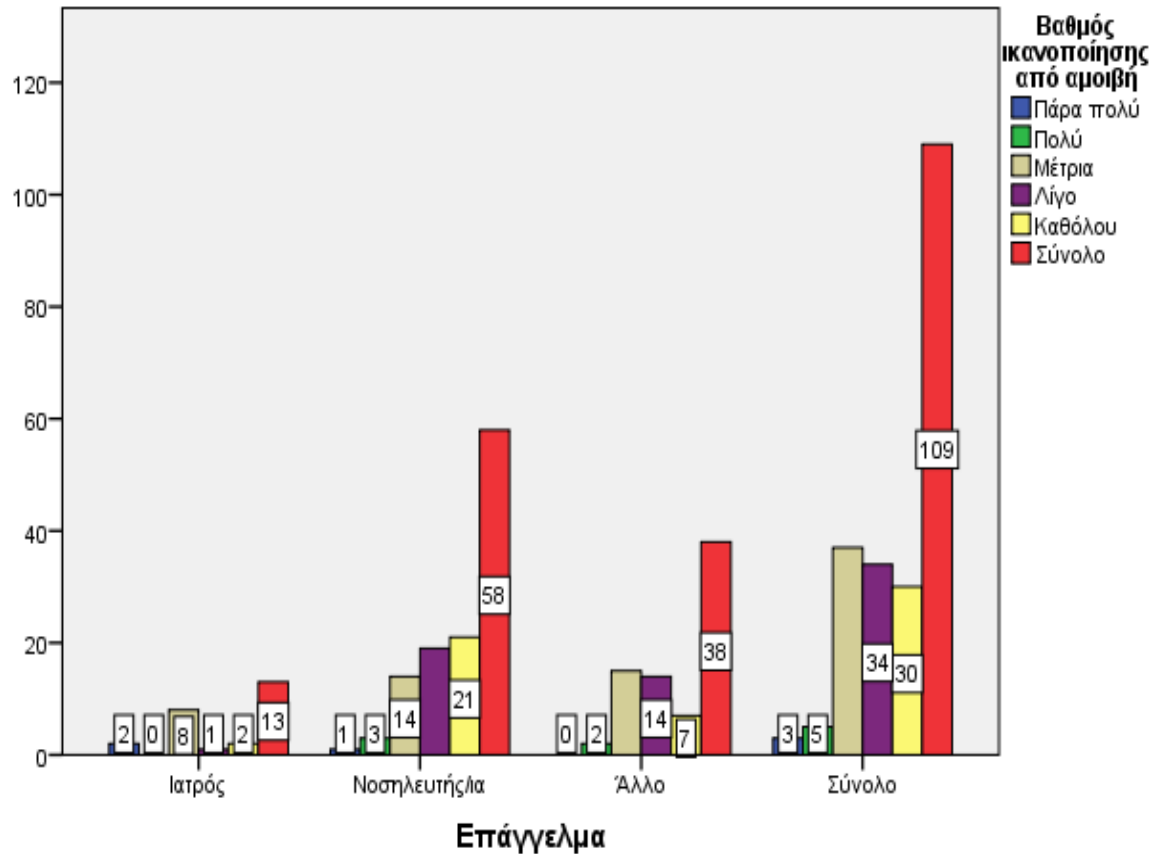
Διάγραμμα 6.1. Συσχέτιση φύλου- επαγγέλματος

Μελετώντας το Διάγραμμα 6.2 παρατηρούμε πως το 76.9% των ιατρών είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη φύση του επαγγέλματός τους με το υπόλοιπο 23.1% να είναι πολύ ικανοποιημένοι. Σχετικά με τους νοσηλευτές, το 13.8% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 37.9% πολύ ικανοποιημένοι, το 44.8% λίγο ικανοποιημένοι και το 3.4% καθόλου. Αναφορικά με τα υπόλοιπα επαγγέλματα, το 28.9% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 21.1% πολύ, το 44.7% λίγο και το 5.3% καθόλου. Συσχετίζοντας τις 2 μεταβλητές με τον δείκτη του Spearman, διακρίνουμε μια δυνατή ($\text{sig}=0.028 < 0.05$) και θετική ($t=1.196$) σχέση μεταξύ τους, δηλαδή η μία μεταβλητή επηρεάζει την άλλη. Στην προκειμένη περίπτωση, η μεταβολή του επαγγέλματος συνεπάγεται και μεταβολή στην ικανοποίηση από τη φύση του επαγγέλματος.



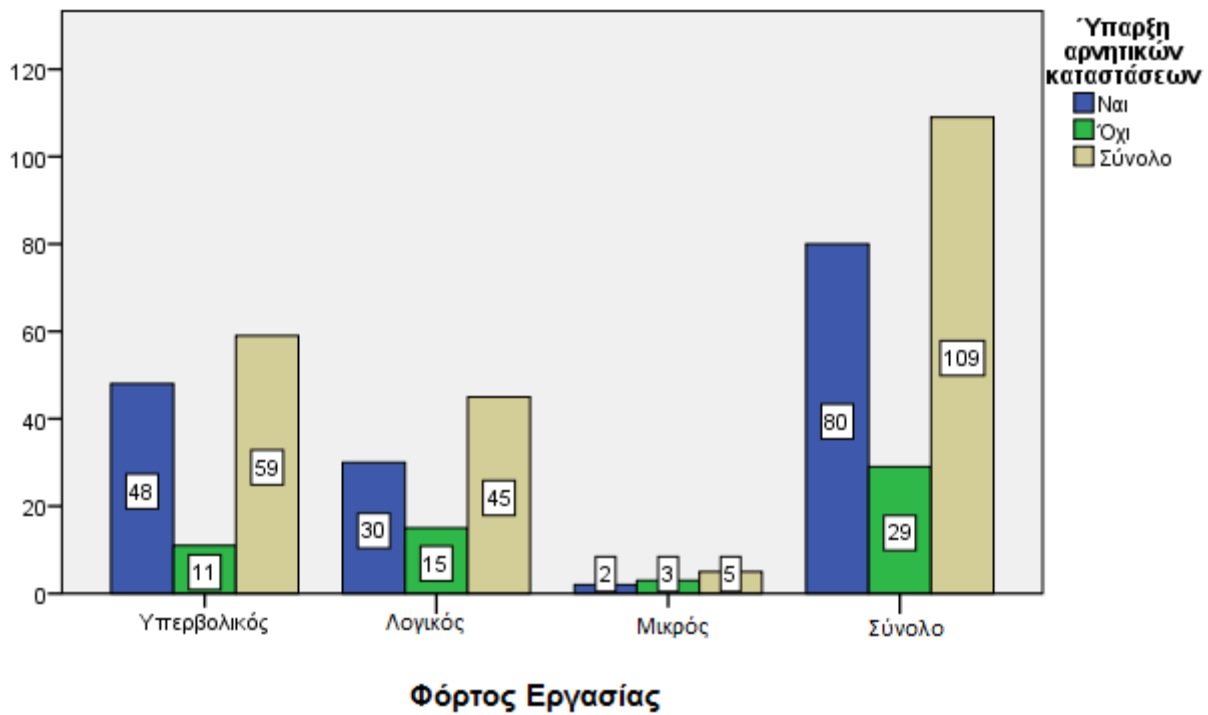
Διάγραμμα 6.2. Συσχέτιση βαθμού ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος με το επάγγελμα

Σχετικά με τη συσχέτιση του επαγγέλματος με την ικανοποίηση από τη ληφθείσα αμοιβή (Διάγραμμα 6.3) παρατηρούμε πως από τους ιατρούς το 15.4% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 61.5% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 7.7% είναι λίγο ικανοποιημένοι και το 15.4% καθόλου. Στους νοσηλευτές πάρα πολύ ικανοποιημένοι είναι μόλις το 1.7%, πολύ ικανοποιημένοι το 5.2%, μέτρια το 24.1%, λίγο το 32.8% και καθόλου το 36.2%. Στα υπόλοιπα επαγγέλματα το 5.3% είναι πολύ ικανοποιημένοι, το 39.5% είναι μέτρια ικανοποιημένοι, το 36.8% είναι λίγο και το 18.4% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.



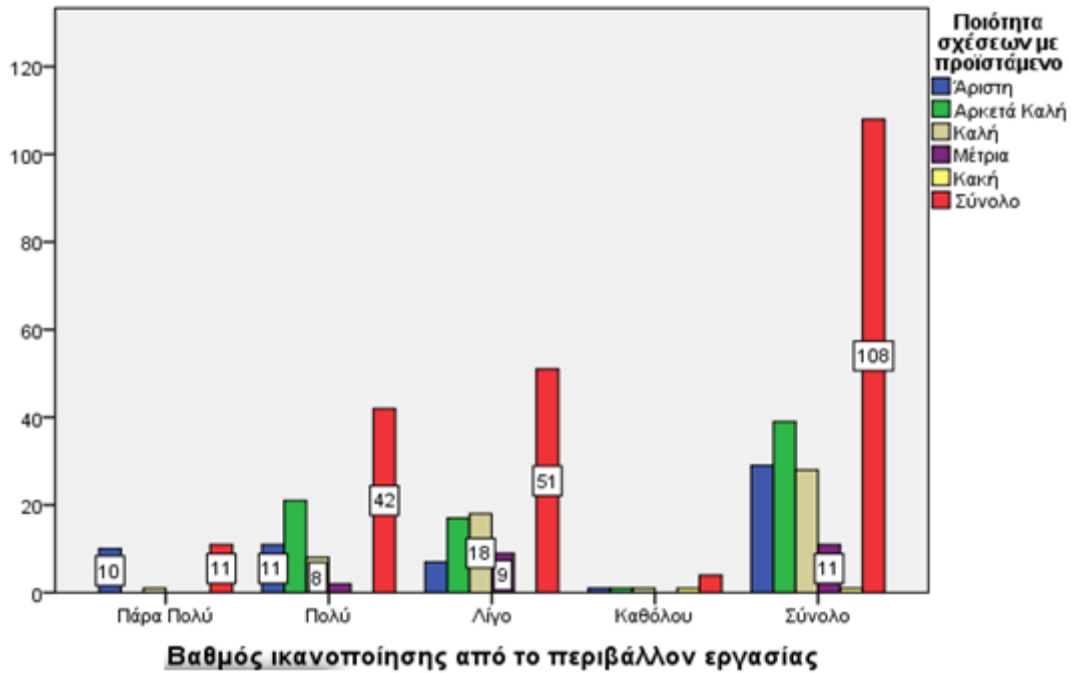
Διάγραμμα 6.3. Συσχέτιση αμοιβής με επάγγελμα

Εξετάζοντας τη σχέση μεταξύ φόρτου εργασίας και της ύπαρξης αρνητικών καταστάσεων σε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπως αψιμαχίες, έλλειψη οργάνωσης κ.ά. παρατηρούμε πως στους εργαζόμενους οι οποίοι είχαν να αντιμετωπίσουν υπερβολικό φόρτο εργασίας το 81.4% είχε βρεθεί σε αρνητικές για το εργασιακό περιβάλλον καταστάσεις, ενώ από τα άτομα που είχαν λογικό φόρτο εργασίας, το 66.7% είχε αντιμετωπίσει επίσης τέτοια φαινόμενα.



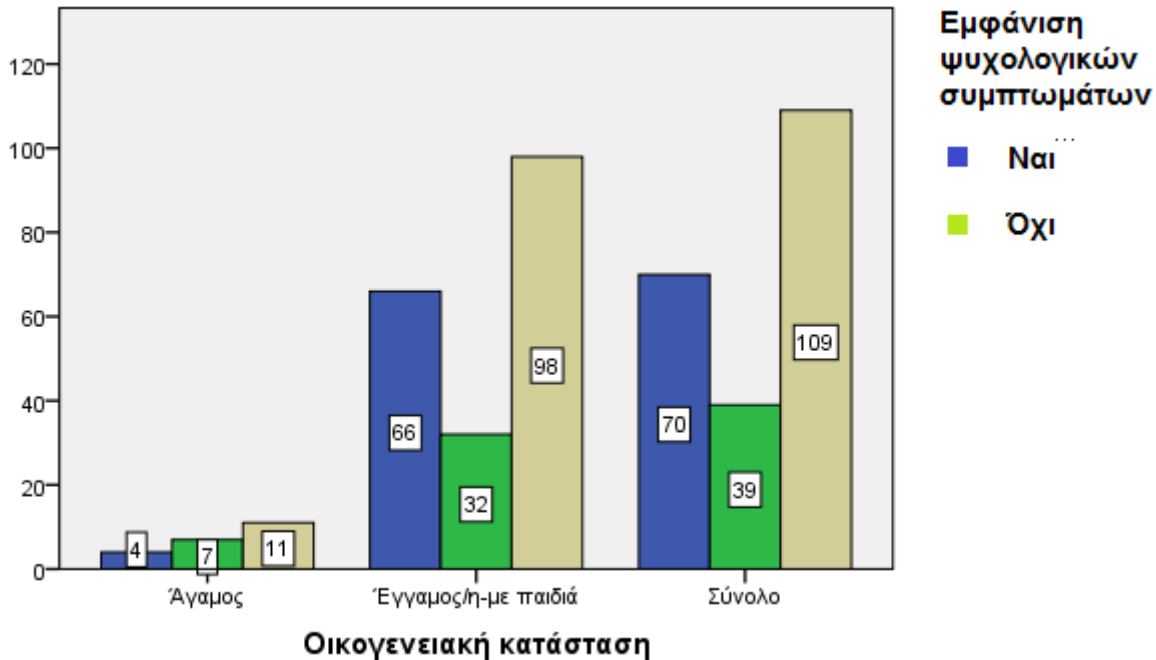
Διάγραμμα 6.4. Συσχέτιση φόρτου εργασίας και ύπαρξης αρνητικών καταστάσεων

Στη συνέχεια θα διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης του εργαζόμενου από το περιβάλλον εργασίας του και της σχέσης του με τον προϊστάμενό του (Διάγραμμα 6.5). Παρατηρείται απόλυτη σχέση μεταξύ των 2 αυτών μεταβλητών η οποία είναι θετική. (.sig= 0.00),(spearman's rho t=0.381). Αυτό σημαίνει πως η σχέση με τον προϊστάμενο επηρεάζει παρομοίως τον εργαζόμενο, καθώς στις περιπτώσεις που ο εργαζόμενος έχει προβληματικές σχέσεις με τον ανώτερό του φαίνεται να μην είναι αρκετά ευχαριστημένος με το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται, και αντιστρόφως



Διάγραμμα 6.5. Συσχέτιση μεταξύ σχέσης με προϊστάμενο και βαθμού ικανοποίησης από το περιβάλλον εργασίας.

Διερευνώντας την ύπαρξη σχέσης μεταξύ οικογενειακής κατάστασης και εμφάνισης ψυχολογικών συμπτωμάτων στην εργασία, παρατηρούμε μια αρνητική σημαντική σχέση ($\text{sig}=0.042$), κάτι το οποίο σημαίνει πως η οικογενειακή κατάσταση του εργαζόμενου επηρεάζει και την ψυχολογική του κατάσταση, λόγω της μεγαλύτερης προσπάθειάς του να ανταπεξέλθει στις καθημερινές του απαιτήσεις



Διάγραμμα 6.6 Συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης με εμφάνιση ψυχολογικών συμπτωμάτων

Συνεχίζοντας την ανάλυση, θα προχωρήσουμε στη συσχέτιση της εξαρτημένης μεταβλητής “worker_satisfaction” με τις ανεξάρτητες μεταβλητές που την επηρεάζουν περισσότερο. Συσχετίζοντας την εργασιακή ικανοποίηση με το επάγγελμα, παρατηρούμε μια σημαντική και θετική σχέση (spearman’s rho $t=0.226$, $sig=0.018<0.05$). Επομένως το επάγγελμα επηρεάζει την τελική ικανοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του. Η συσχέτιση της ικανοποίησης με το επίπεδο μόρφωσης παρουσιάζει επίσης έντονη σχέση ($sig=0.007$) η οποία όμως είναι αρνητική. Δηλαδή από το δείγμα προκύπτει πως μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο ίσως να μειώνει την τελική εργασιακή ικανοποίηση.

Συσχετίζοντας την εργασιακή ικανοποίηση με το βαθμό ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος παρατηρούμε μια απόλυτη σχέση ($sig=0.00$) η οποία είναι θετική (Spearman’s rho $t=0.394$). Συμπεραίνουμε έτσι πως η άποψη του εργαζόμενου για τη φύση του επαγγέλματός του επηρεάζει τη συνολική του ικανοποίηση. Σχέση όμως παρατηρείται και μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των δυνατοτήτων ανέλιξης που έχει ένας

εργαζόμενος από την εργασία του. Η σχέση μεταξύ των 2 μεταβλητών είναι σημαντική, όχι όμως απόλυτη ($\text{sig}=0.38$) και θετική (spearman's rho $t=0.200$). Συμπεραίνεται λοιπόν πως οι δυνατότητες ανέλιξης συμβάλλουν στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης. Συγκρίνοντας το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης με το βαθμό ικανοποίησης από την αμοιβή, διακρίνουμε μια σχεδόν απόλυτη σχέση ($\text{sig}=0.04$) η οποία είναι θετική ($t=0.240$). Ο μισθός επομένως είναι ένας καθοριστικός παράγοντας που επηρεάζει τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση.

Συνεχίζοντας τη συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με την πιθανότητα ύπαρξης κινδύνων για την υγεία στο περιβάλλον εργασίας, διακρίνουμε μια σημαντικότητα ($\text{sig}=0.005$) και αρνητική σχέση (spearman's rho $t=-0.268$). Μέρος δηλαδή του τελικού βαθμού εργασιακής ικανοποίησης εξαρτάται από την ύπαρξη ή όχι κινδύνων για την υγεία του εργαζόμενου μέσα στο εργασιακό του περιβάλλον. Συσχετίζοντας το βαθμό ικανοποίησης με το φόρτο εργασίας, διακρίνουμε μια ελαφρώς σημαντική σχέση ($\text{sig}=0.041 < 0.05$) η οποία είναι αρνητική, δηλαδή όσο μεγαλύτερος είναι ο φόρτος εργασίας τόσο μικρότερος είναι ο τελικός βαθμός ικανοποίησης του εργαζόμενου.

Στατιστικά σημαντική σχέση ($\text{sig}=0.31$) διακρίνουμε και μεταξύ του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης και της εμφάνισης αρνητικών καταστάσεων σε ένα εργασιακό περιβάλλον, όπως αρνητική κριτική, κακές διαπροσωπικές σχέσεις, έλλειψη οργάνωσης, διαρκής πίεση. Η σχέση αυτή είναι αρνητική ($t=-0.207$), δηλαδή η αύξηση αρνητικών φαινομένων σε ένα εργασιακό περιβάλλον μειώνει τον τελικό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης.

Συνεχίζοντας με τη συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης και επιπέδου σχέσεων με συναδέλφους, παρατηρούμε απόλυτη εξάρτηση των 2 αυτών μεταβλητών, η οποία φτάνει το επίπεδο σημαντικότητας $\text{sig}=0.001$. Η σχέση αυτή είναι θετική ($t=0.307$) και υποδηλώνει πως όσο καλύτερες σχέσεις έχει ένας εργαζόμενος με τους συναδέλφους του, τόσο περισσότερο ικανοποιημένος είναι από την εργασία του. Σχεδόν πανομοιότυπα αποτελέσματα έχουμε και από τη συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με τις σχέσεις του εργαζόμενου με τον εκάστοτε προϊστάμενό του. Συγκεκριμένα, το επίπεδο σημαντικότητας της σχέσης είναι 0.001 και η σχέση είναι θετικής ($t=0.318$).

Απόλυτη σχέση διακρίνουμε μεταξύ του τελικού βαθμού ικανοποίησης και του βαθμού ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον. Συγκεκριμένα, διακρίνουμε απόλυτη συσχέτιση μεταξύ των 2 μεταβλητών ($\text{sig}=0.00$) με θετική σχέση ($t=0.421$). Καθοριστικός παράγοντας στη διαμόρφωση του τελικού βαθμού ικανοποίησης φαίνεται να είναι όμως και το κατά πόσο ασφαλής νιώθει ένας εργαζόμενος σχετικά με τη διατήρηση της δουλειάς του στο μέλλον. Η σχέση αυτή είναι στατιστικά σημαντική ($\text{sig}=0.002$) και θετική ($t=0.302$). Η παροχή κινήτρων φέρεται να διαδραματίζει επίσης κάποιο ρόλο στη διαμόρφωση του τελικού βαθμού ικανοποίησης. Η συσχέτιση των 2 μεταβλητών φανερώνει στατιστική σχέση η οποία δεν είναι τόσο δυνατή όσο οι προηγούμενες, αλλά είναι σημαντική ($\text{sig}=0.17$) και θετική ($t=0.228$).

Η κατανόηση από τον προϊστάμενο φέρεται επίσης να παίζει σημαντικό ρόλο στο τελικό αποτέλεσμα καθώς διακρίνεται μια στατιστικά ισχυρή ($\text{sig}=0.003$) σχέση με θετικό πρόσημο ($t=0.281$). Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει επίσης και ο βαθμός αδικίας που νιώθει ο εργαζόμενος σε σχέση με τους συναδέλφους του αναφορικά με την κατανομή του φόρτου εργασίας και των αδειών από τον προϊστάμενο. Ο βαθμός της εργασιακής ικανοποίησης επηρεάζεται από την ύπαρξη τέτοιων καταστάσεων σε σχεδόν απόλυτο βαθμό ($\text{sig}=0.002$). Η σχέση μεταξύ των 2 μεταβλητών είναι βεβαίως αρνητική ($t=-0.260$), δηλαδή η αύξηση του αισθήματος αδικίας μειώνει το τελικό επίπεδο ικανοποίησης για τον εργαζόμενο. Τέλος, συσχετίζοντας τον τελικό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης με τη συχνότητα προσπάθειας του προϊστάμενου να λύσει τυχόν προβλήματα που προκύπτουν σε ένα εργασιακό περιβάλλον, παρατηρούμε μια απόλυτη στατιστική σχέση ($\text{sig}=0.00$) με θετικό πρόσημο ($t=0.380$).

6.8. Εκτίμηση μοντέλου.

Λόγω της ύπαρξης αρκετών παραγόντων (μεταβλητών) που επηρεάζουν τον τελικό βαθμό της εργασιακής ικανοποίησης, κρίνεται σκόπιμη η χρήση της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με στόχο τη δημιουργία εκείνου του μοντέλου που θα είναι όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικό και έγκυρο. Για την εύρεση του μοντέλου αυτού χρησιμοποιήθηκαν οι μεταβλητές που στην προηγούμενη ενότητα η συσχέτισή τους με την εξαρτημένη

μεταβλητή έδειξε κάποια ισχυρή στατιστικά σχέση. Το μοντέλο πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης έχει την εξής μορφή:

$$Y = a + b \cdot x_i + c \cdot x_{ii} \quad ^1 \quad (6.2)$$

όπου το Y αντιπροσωπεύει την εξαρτημένη μεταβλητή (εργασιακή ικανοποίηση), το a την σταθερά του μοντέλου, τα x_i , x_{ii} , τις διάφορες ανεξάρτητες μεταβλητές και τα b, c τα οποία εκφράζουν την αναμενόμενη μεταβολή της εξαρτημένης μεταβλητής όταν η ανεξάρτητη μεταβλητή μεταβάλλεται κατά μία μονάδα. Προκειμένου να ευρεθούν οι ανεξάρτητες εκείνες μεταβλητές που έχουν μεγαλύτερη επιρροή πάνω στην ανεξάρτητη και να σχηματισθεί το μοντέλο που ακολουθεί πραγματοποιήθηκαν δεκάδες σενάρια παλινδρόμησης, μέχρις ότου να βρεθεί το σενάριο που σύμφωνα με τους δείκτες, αποτελεί το εγκυρότερο και πιο αντιπροσωπευτικό σενάριο.

Στο μοντέλο το οποίο κρίθηκε ως το πιο αντιπροσωπευτικό ως ανεξάρτητες μεταβλητές επιλέγονται:

1. Η ύπαρξη κινδύνων για την υγεία του εργαζόμενου κατά τη διάρκεια της εργασίας του
2. Ο βαθμός αντιμετώπισης των κινδύνων για την υγεία των εργαζόμενων
3. Η σχέση με τους συναδέλφους
4. Ο βαθμός ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον
5. Ο φόβος για μη διατήρηση της εργασίας του μέλλον
6. Το αίσθημα αδικίας σε σχέση με τους συναδέλφους σε ζητήματα εργασίας
7. Ο βαθμός ικανοποίησης από τη φύση του αντικειμένου της εργασίας
8. Η ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου
9. Η σωματική κατάσταση του εργαζόμενου

Ως εξαρτημένη μεταβλητή θεωρείται ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης του εργαζόμενου.

¹ Το πολλαπλό γραμμικό μοντέλο παλινδρόμησης χρησιμοποιείται για να μελετήσει τη σχέση μεταξύ μιας εξαρτώμενης μεταβλητής και διάφορων ανεξάρτητων μεταβλητών. Η γενική του μορφή είναι η εξής:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \beta_2 x_{i2} + \dots + \beta_K x_{iK} + \epsilon_i \quad i = 1, 2, \dots, n$$

Από τη διεξαγωγή της παλινδρόμησης παίρνουμε τα εξής αποτελέσματα από τον Πίνακα 6.1:

Πίνακας 6.1
Περίληψη εκτιμηθέντος μοντέλου

Model Summary					
Μοντέλο	R	R Τετράγωνο	Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο	Τυπικό Σφάλμα Εκτίμησης	Durbin-Watson
1	.672 ^a	.452	.402	.636	2.249

Το R Square εκφράζει το ποσοστό που εξηγεί το μοντέλο σχετικά με την εκτίμηση της εργασιακής ικανοποίησης. Το Adjusted R Square δείχνει πόσο γενικό είναι το μοντέλο, δηλαδή κατά πόσο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί το συγκεκριμένο μοντέλο όχι μόνο στο δείγμα αλλά και σε όλο τον πληθυσμό.

Παρατηρούμε πως οι τιμές είναι κοντά μεταξύ τους. Όσο πιο κοντά είναι οι τιμές μεταξύ των R Square και R Adjusted Square τόσο πιο γενικό είναι το μοντέλο. Ο συντελεστής συσχέτισης είναι $R=0.672$ και υποδηλώνει μια ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ εξαρτημένης μεταβλητής και των επιλεγμένων ανεξάρτητων. Τέλος, ο δείκτης Durbin-Watson=2.249 είναι κοντά στο 2, άρα στο δείγμα μας δεν υπάρχει αυτοσυσχέτιση².

² Το φαινόμενο της Αυτοσυσχέτισης συναντάται κυρίως σε δεδομένα χρονοσειρών.

Πίνακας 6.2
Αποτελέσματα ανάλυσης ANOVA

ANOVA^a

Μοντέλο	Άθροισμα Τετραγώνων	df	Μέσος Τετραγώνων	F	Σημαντικότητα
Παλινδρόμηση	32.975	9	3.664	9.068	.000 ^b
Υπόλοιπο	39.998	99	.404		
Σύνολο	72.972	108			

Από τον παραπάνω πίνακα εστιάζουμε στο F που λαμβάνει την τιμή 9.068 κάτι που μας δείχνει πως η αλληλεπίδραση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ικανοποίηση των εργαζόμενων είναι στατιστικά σημαντική. Παράλληλα, η σημαντικότητα του υποδείγματος είναι απόλυτη (sig.=0.000).

Πίνακας 6.3

Παρουσίαση μεταβλητών εκτιμηθέντος μοντέλου

Μοντέλο	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Σταθερά	1.328	.625		2.125	.036
Ύπαρξη κινδύνων για την υγεία μέσα στο εργασιακό περιβάλλον	-.505	.191	-.218	-2.645	.010
Βαθμός προσπάθειας ανωτέρων για ελαχιστοποίηση κινδύνων για την υγεία	.388	.139	.232	2.791	.006
Σχέση με συναδέλφους	.110	.081	.114	1.352	.179
Βαθμός ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον	.102	.108	.090	.945	.347
Βαθμός ανασφάλειας για διατήρηση της εργασίας στο μέλλον	.470	.172	.222	2.739	.007
Ύπαρξη ψυχολογικών συμπτωμάτων	-.299	.142	-.175	-2.105	.038
Ύπαρξη σωματικών συμπτωμάτων	.317	.188	.137	1.684	.095
Δημιουργία αισθήματος αδικίας σε σχέση με τους άλλους εργαζόμενους	-.183	.064	-.226	-2.866	.005

Σχηματίζοντας τον πίνακα με τις μεταβλητές που εξηγούν το υπόδειγμα, παρατηρούμε ότι η σταθερά διαμορφώνεται στο 1.328 με συντελεστή σημαντικότητας 0.036. Η μεταβλητή με τη μεγαλύτερη επιρροή στο τελικό αποτέλεσμα είναι το αίσθημα αδικίας από την κατανομή του φόρτου εργασίας και άλλων καθημερινών καταστάσεων στην εργασία (underprivileged) με συντελεστή σημαντικότητας 0.005. Η μεταβλητή αυτή λαμβάνει τις τιμές $B = -0.183$ και $t = 2.866$, διακρίνουμε δηλαδή μια ισχυρή αρνητική σχέση της μεταβλητής αυτής με το τελικό αποτέλεσμα. Ακολουθεί η μεταβλητή "counter_risk" η οποία εκφράζει τον βαθμό που οι υπεύθυνοι προσπαθούν καθημερινά να ελαχιστοποιήσουν

πιθανούς κινδύνους για την υγεία των εργαζόμενων που προκύπτουν μέσα στο εργασιακό περιβάλλον.

Η συγκεκριμένη μεταβλητή λαμβάνει τις τιμές $B=0.388$ και $t=2.791$ και έχει επίπεδο σημαντικότητας 0.006 . Στη συνέχεια, η μεταβλητή που επηρεάζει περισσότερο την εργασιακή ικανοποίηση είναι η “feel_secure”, δηλαδή το αίσθημα ασφάλειας για τη διατήρηση της εργασίας στο μέλλον. Η συγκεκριμένη μεταβλητή λαμβάνει τις τιμές $B=0.470$ και $t=2.739$ και λαμβάνει το επίπεδο σημαντικότητας $sig=0.007$. Ακολουθεί η συχνότητα εμφάνισης κινδύνων για την υγεία του εργαζόμενου κατά τη διάρκεια της εργασίας του ($B=-0.505$, $t=2.645$, $sig=0.010$), η ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου ($B=-0.299$, $t=-2.105$, $sig=0.038$), η σωματική κατάσταση του εργαζόμενου ($B=0.317$, $t=1.684$, $sig=0.095$), η σχέση του εργαζόμενου με τους συναδέλφους του ($B=0.110$, $t=1.352$, $sig=0.179$) και τέλος ο βαθμός ικανοποίησης του εργαζόμενου από τις συνθήκες του περιβάλλοντός του ($B=0.102$, $t=0.945$, $sig=0.347$).

6.9 Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα από την έρευνα που διεξήχθη είναι αν μη τι άλλο ενδιαφέροντα και καθρεφτίζουν τη συνολική εικόνα της ελληνικής κοινωνίας. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα τοποθετούν τον βαθμό εργασιακής τους ικανοποίησης στο λίγο, δείχνοντας έτσι τα έντονα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά στην εργασία τους. Η απασχόληση στον κλάδο της υγείας είναι έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά καθώς έχει να κάνει με το υπέρτατο αγαθό, την υγεία. Καθημερινά οι εργαζόμενοι ενός νοσοκομείου έρχονται σε επαφή με άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα στην υγεία τους μέχρι και θάνατο.

Οι σχέσεις είναι συχνά εύθραυστες λόγω αυτού του γεγονότος, κάτι το οποίο σημαίνει πως η ύπαρξη επιπρόσθετων προβλημάτων όπως το αίσθημα αδικίας στην κατανομή πχ. του φόρτου εργασίας ή μια άσχημη συμπεριφορά μπορούν να φέρουν σε ρήξη οποιονδήποτε εργαζόμενο. Αν στην κατάσταση αυτή προστεθεί και το τεράστιο έλλειμμα ασφάλειας που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι λόγω της οικονομικής κατάστασης στη χώρα, δεν είναι δύσκολο να συμπεράνουμε πως για τη βελτίωση της ικανοποίησης των

εργαζομένων όχι μόνο στο νοσοκομείο της Άρτας, αλλά και σε κάθε οργανισμό υγείας, χρειάζεται η βελτίωση ποικίλων παραγόντων με πρώτο όπως προκύπτει από την διεξαχθείσα έρευνα την αποκατάσταση του φόβου για τη μη διατήρηση της εργασίας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η διεξαγωγή της έρευνας σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων στο νοσοκομείο της Άρτας αποτέλεσε μια καλή ευκαιρία να κατανοηθεί όχι μόνο το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζόμενων του νοσοκομείου, αλλά και οι παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό της ικανοποίησης. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης συμπεραίνουμε πως οι περισσότερες περιπτώσεις των εργαζομένων δεν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ή είναι σε πολύ μικρό βαθμό. Παράλληλα επιχειρήθηκε να δοθεί και μια άλλη προέκταση στη διερεύνηση της ικανοποίησης, με στόχο την πιθανή συσχέτιση του τελικού βαθμού ικανοποίησης και των συνεπειών αυτού στην ψυχοσωματική καταβολή του εργαζόμενου.

Παρατηρήθηκε πως εργαζόμενοι με χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση εμφάνισαν συμπτώματα τόσο στην ψυχολογία τους όσο και σωματικά, κάτι το οποίο μας καταδεικνύει τη σημασία της ικανοποίησης από την εργασία μας και τις συνθήκες που βρίσκουμε εκεί. Παρατηρήθηκε πως η εργασιακή ικανοποίηση δεν επηρεάζεται από το φύλο, την ηλικία ή τα έτη εργασίας. Η οικογενειακή κατάσταση συσχετιζόμενη μόνο με το τελικό αποτέλεσμα έχει σημαντικό ρόλο, ωστόσο υπάρχουν στατιστικά σημαντικότεροι παράγοντες που διαμορφώνουν το τελικό αποτέλεσμα. Αυτοί είναι κυρίως τα προβλήματα σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων για την υγεία, ο φόβος για απώλεια της εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η αγάπη για τη φύση του επαγγέλματος και η πιθανότητα ύπαρξης του αισθήματος αδικίας έναντι των συναδέλφων σε καθημερινά εργασιακά θέματα.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως από το δείγμα δεν προκύπτει τόσο ισχυρή επιρροή ζητημάτων όπως ο μισθός στο τελικό αποτέλεσμα, κάτι το οποίο ίσως να θεωρείται δεδομένο. Οι εργαζόμενοι του δείγματος βάζουν θα λέγαμε σε δεύτερη μοίρα το ύψος των αμοιβών τους σε σχέση με τους προαναφερθέντες παράγοντες. Ειδικά την τελευταία δετία με την οικονομική κατάσταση της χώρας σε χαμηλά επίπεδα, κάτι το οποίο επηρέασε και το ύψος των αμοιβών, θα περίμενε κανείς πως ο μισθός θα αποτελούσε τον πλέον καθοριστικό παράγοντα για τη διαμόρφωση του τελικού επιπέδου εργασιακής ικανοποίησης. Πρέπει βέβαια να ληφθεί υπόψη και το γεγονός πως οι εργαζόμενοι που

συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούσαν στην πλειοψηφία τους δημόσιοι υπάλληλοι με μόνιμη σύμβαση, κάτι το οποίο τους εξασφαλίζει ένα σχετικά ικανοποιητικό επίπεδο μισθού σε σχέση με άλλους εργαζόμενους που απασχολούνται σε εταιρείες ιδιωτικού δικαίου ανά την χώρα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Έρευνα για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση της Υγείας»
Πανεπιστήμιο Πειραιά
Αθήνα, 2014

Ερωτηματολόγιο: **Η Εργασιακή ικανοποίηση στο χώρο της υγείας: Η περίπτωση του νοσοκομείου της Άρτας**

Σπουδάζων: Κώτσης Διογένης

A. Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο:

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία:

20-30

31-40

41-50

>51

3. Επάγγελμα:

Ιατρός

Νοσηλεύτης

Άλλο

4. Επίπεδο εκπαίδευσης:

ΤΕΛ/ΤΕΕ

2ετους φοίτησης/ΙΕΚ

ΤΕΙ

ΑΕΙ

Μεταπτυχιακό

Διδακτορικό

5. Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος

Έγγαμος / Με παιδιά

6. Έτη που εργάζεστε:

Κάτω από 5

5-10

11-15

16-20

Πάνω από 20

7. Τι σχέση εργασίας έχετε;

Μόνιμη

Με σύμβαση

B. Εργασιακό περιβάλλον και παράμετροι

8. Νιώθετε ικανοποίηση από τη φύση του επαγγέλματός σας;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

9. Βλέπετε στο επάγγελμά σας δυνατότητες ανέλιξης;

Ναι

Όχι

10. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένος/η από την αμοιβή που λαμβάνετε;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

11. Θεωρείτε ότι το περιβάλλον εργασίας σας εγκυμονεί κινδύνους για την υγεία σας;

Ναι

Όχι

12. Εφόσον το περιβάλλον εργασίας σας εγκυμονεί κινδύνου για την υγεία σας, παρατηρείτε κινήσεις από τους ανωτέρους σας για ελαχιστοποίηση των κινδύνων αυτών;

Ναι

Όχι

13. Πώς αξιολογείτε το περιβάλλον εργασίας σας;

Πάρα πολύ καλό

Πολύ καλό

Μέτριο

Άσχημο

14. Πιστεύετε ότι το εργασιακό σας περιβάλλον, επηρεάζει την απόδοσή σας;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

15. Πιστεύετε ότι ο φόρτος εργασίας επηρεάζει το περιβάλλον εργασίας σας;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

16. Θα αξιολογούσατε τον φόρτο εργασίας σας ως:

Υπερβολικό

Λογικό

Μικρό

17. Συμβαίνει οποιοδήποτε από τα παρακάτω στο τμήμα που εργάζεστε; Αρνητική κριτική/Κακές διαπροσωπικές σχέσεις/Ελλειψη συνεργασίας/Υπερβολικά καθήκοντα/Διαρκής πίεση/Υπερβολικές απαιτήσεις/Αδυναμία οργάνωσης/Ελλειψη στόχων/Ελλειψη ενδιαφέροντος

Ναι

Όχι

18. Έχετε πέσει ποτέ θύμα εργασιακής παρενόχλησης;

Ναι

Όχι

19. Έχετε βιώσει κατάχρηση εξουσίας;

Συνεχώς

Συχνά

Κάποιες φορές

Σπάνια

Καθόλου

20. Έχετε νιώσει απομόνωση ή περιθωριοποίηση κατά τη διάρκεια της εργασίας σας;

Συνεχώς

Συχνά

Κάποιες φορές

Σπάνια

Καθόλου

21. Έχετε βιώσει άσχημη συμπεριφορά από άλλους κατά τη διάρκεια της εργασίας σας;

Συνεχώς

Συχνά

Κάποιες φορές

Σπάνια

Καθόλου

22. Πώς θα χαρακτηρίζατε τη σχέση σας με τον/την προϊστάμενο σας;

Άριστη

Αρκετά καλή

Καλή

Μέτρια

Κακή

23. Πως θα χαρακτηρίζατε τη σχέση σας με τους συναδέλφους σας;

Άριστη

Αρκετά καλή

Καλή

Μέτρια

Κακή

24. Πιστεύετε ότι το περιβάλλον σας επηρεάζει τη σχέση σας με τους ασθενείς;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

25. Πιστεύετε πως η οικογενειακή και κοινωνική σας ζωή επηρεάζεται από το εργασιακό σας περιβάλλον;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

26. Σε τι βαθμό είστε ικανοποιημένος από την εργασία σας;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο

Καθόλου

27. Αισθάνεστε ασφαλής για τη διατήρηση της εργασίας σας στο μέλλον;

Ναι

Όχι

28. Βιώνετε κάποιο από τα παρακάτω ψυχολογικά συμπτώματα; Έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης/Έλλειψη αυτοελέγχου/Έλλειψη επικοινωνίας/Επιθετική συμπεριφορά/Ξεσπάσματα θυμού/Εντονη αδιαθεσία/Υπερένταση/Αίσθημα αναξιοσύνης/Απώλεια σε επαγγελματικές φιλοδοξίες/Φοβίες/Διαρκής θλίψη/Χρήση ουσιών/Τάσεις απομόνωσης/Τάσεις φυγής

Ναι

Όχι

29. Βιώνετε κάποιο από τα παρακάτω σωματικά συμπτώματα; Κεφαλαλγίες/Πόνο στον αυχένα/Πόνο στο στήθος/Τρέμουλο/Ταχυπαλμίες/Διαταραχές εντέρου/Αϋπνίες/Ασφυξία/Διαταραχές σεξουαλικής διάθεσης/Αδυναμία χαλάρωσης/Τάσεις λιποθυμίας/Ζαλάδες /Πανικός/Απώλεια βάρους

Ναι

Όχι

Γ. Αντιμετώπιση ζητημάτων

30. Προσπαθεί ο προϊστάμενος σας να δώσει λύσεις στην ύπαρξη αρνητικού κλίματος;

Πάντα

Συχνά

Κάποιες φορές

Σπάνια

Ποτέ

31.Υπάρχει κατανόηση από τον προϊστάμενό σας σε θέματα που σας απασχολούν και πιθανώς εμποδίζουν την εργασιακή σας απόδοση;

Συνήθως

Κάποιες φορές

Σπάνια

Ποτέ

32.Παρέχονται κίνητρα από τον προϊστάμενό σας για καλύτερη εργασιακή σας απόδοση;

Πάντα

Συνήθως

Κάποιες φορές

Σπάνια

Ποτέ

33.Υφίσταται σε τακτική βάση μέτρηση της εργασιακής σας απόδοσης;

Ναι

Όχι

34.Αισθάνεστε αδικημένοι σε θέματα κατανομής του φόρτου εργασίας, ρεπό και αδειών σε σχέση με τους άλλους συναδέλφους σας;

Πάρα πολύ

Πολύ

Λίγο
Καθόλου

35. Υπάρχει προσπάθεια να δημιουργούνται γέφυρες επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων, χωρίς την παρέμβαση του προϊσταμένου;

Πάντα
Συχνά
Κάποιες φορές
Σπάνια
Ποτέ

36. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η υποστήριξη από «Συμβουλευτική Υπηρεσία» υπεύθυνη για ανάλογα θέματα εντός του νοσοκομείου;

Ναι
Όχι
Πιθανόν

37. Πως θα αντιδρούσατε για να επιλύσετε ένα φαινόμενο εργασιακής βίας;

Θα το ανέφερα στον προϊστάμενο μου
Θα έκανα αναφορά στη Διοίκηση του Νοσοκομείου
Θα προσπαθούσα να το επιλύσω απευθείας με τα άτομα που συγκρούομαι
Θα μιλούσα με αρμόδια συμβουλευτική υπηρεσία
Θα αδιαφορούσα
Θα παραιτούμουν από την εργασία μου
Τίποτα από τα παραπάνω

38. Θεωρείτε απαραίτητη την εκπαίδευση των προϊσταμένων των Τμημάτων στην διευκόλυνση ομαδικού κλίματος;

Ναι
Όχι
Πιθανόν

39. Θεωρείτε απαραίτητη την εκπαίδευση των εργαζομένων των Τμημάτων στην δημιουργία ομαδικού πνεύματος;

Ναι
Όχι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

Π.Β.1. Κατανομή φύλου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	29	26.6	26.6	26.6
Γυναίκα	80	73.4	73.4	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.2. Κατανομή ηλικίας

What is your Age?

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
20-30	9	8.3	8.3	8.3
31-40	28	25.7	25.7	33.9
41-50	61	56.0	56.0	89.9
>51	11	10.1	10.1	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.3. Κατανομή εκπαιδευτικού επιπέδου

What is your education level?				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
TEL/ΤΕΕ	28	25.7	25.7	25.7
2ετούς φοίτησης/ΙΕΚ	38	34.9	34.9	60.6
ΤΕΙ	25	22.9	22.9	83.5
ΑΕΙ	14	12.8	12.8	96.3
Μεταπτυχιακό	2	1.8	1.8	98.2
Ανεκπαιδευτος/η	2	1.8	1.8	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.4. Κατανομή επαγγέλματος

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ιατρός	13	11.9	11.9	11.9
Νοσηλεύτης/ια	58	53.2	53.2	65.1
Άλλο	38	34.9	34.9	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.5. Κατανομή οικογενειακής κατάστασης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άγαμος	11	10.1	10.1	10.1
Έγγαμος	98	89.9	89.9	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.6. Κατανομή ετών απασχόλησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
> 5	14	12.8	12.8	12.8
5-10	25	22.9	22.9	35.8
11-15	20	18.3	18.3	54.1
16-20	20	18.3	18.3	72.5
< 20	30	27.5	27.5	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.7. Κατανομή τύπου απασχόλησης**What is your contract type?**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μονιμη	92	84.4	84.4	84.4
Με σύμβαση	17	15.6	15.6	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.8. Κατανομή βαθμού ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	29	26.6	26.6	26.6
Πολύ	33	30.3	30.3	56.9
Λίγο	43	39.4	39.4	96.3
Καθόλου	4	3.7	3.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.9. Κατανομή ευκαιριών ανέλιξης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	39	35.8	35.8	35.8
Όχι	70	64.2	64.2	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π. Β. 10 Κατανομή βαθμού ικανοποίησης από την αμοιβή

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα Πολύ	3	2.8	2.8	2.8
Πολύ	5	4.6	4.6	7.3
Μέτρια	37	33.9	33.9	41.3
Λίγο	34	31.2	31.2	72.5
Καθόλου	30	27.5	27.5	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.11. Κατανομή κινδύνων για την υγεία μέσα στο εργασιακό περιβάλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	93	85.3	85.3	85.3
Όχι	16	14.7	14.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.12. Κατανομή προσπαθειών από ανώτερους για ελαχιστοποίηση κινδύνων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Ναι	43	39.4	39.4
	Όχι	66	60.6	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.13. Κατανομή βαθμού εργασιακής ικανοποίησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Πάρα Πολύ	18	16.5	16.5
	Πολύ	29	26.6	43.1
	Λίγο	57	52.3	95.4
	Καθόλου	5	4.6	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.14. Κατανομή αισθήματος πως το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει την απόδοση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Πάρα Πολύ	21	19.3	19.3
	Πολύ	39	35.8	55.0
	Λίγο	32	29.4	84.4
	Καθόλου	17	15.6	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.15. Κατανομή φόρτου εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Υπερβολικός	59	54.1	54.1	54.1
Έγκυρο Λογικός	45	41.3	41.3	95.4
Μικρός	5	4.6	4.6	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.16. Κατανομή άποψης πως το φόρτος εργασίας απηρεάζει το εργασιακό περιβάλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	23	21.1	21.1	21.1
Πολύ	42	38.5	38.5	59.6
Έγκυρο Λίγο	36	33.0	33.0	92.7
Καθόλου	8	7.3	7.3	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.17. Κατανομή αρνητικών καταστάσεων στο εργασιακό περιβάλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	80	73.4	73.4	73.4
Έγκυρο Όχι	29	26.6	26.6	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.18.Κατανομή περιπτώσεων εργασιακής παρενόχλησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Ναι	13	11.9	11.9
	Όχι	96	88.1	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.19. Κατανομή συχνότητας εμφάνισης κατάχρησης εξουσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Συνεχώς	3	2.8	2.8
	Συχνά	14	12.8	15.6
	Κάποιες φορές	39	35.8	51.4
	Σπάνια	28	25.7	77.1
	Καθόλου	25	22.9	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.20. Κατανομή συχνότητας εμφάνισης φαινομένων εργασιακής περιθωριοποίησης

Have you ever felt isolation?

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Συνεχώς	2	1.8	1.8
	Συχνά	3	2.8	4.6
	Κάποιες φορές	34	31.2	35.8
	Σπάνια	19	17.4	53.2
	Καθόλου	51	46.8	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.21. Κατανομή εμφάνισης φαινομένων αρνητικής συμπεριφοράς

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Συνεχώς	1	.9	.9
	Συχνά	10	9.2	10.1
	Κάποιες φορές	37	33.9	44.0
	Σπάνια	36	33.0	77.1
	Καθόλου	25	22.9	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.22. Κατανομή σχέσεων με προϊστάμενο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Άριστη	29	26.6	26.9
	Αρκετά καλή	39	35.8	63.0
	Καλή	28	25.7	88.9
	Μέτρια	11	10.1	99.1
	Κακή	1	.9	100.0
	Σύνολο	108	99.1	100.0
Λείπουν		1	.9	
Σύνολο		109	100.0	

Π.Β.23. Κατανομή σχέσεων με συναδέλφους

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Άριστη	18	16.5	16.5
	Αρκετά καλή	58	53.2	69.7
	Καλή	22	20.2	89.9
	Μέτρια	11	10.1	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.24. Κατανομή απόψεων σχετικά με το βαθμό που το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει τις σχέσεις του εργαζόμενου με τους ασθενείς

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	6	5.5	5.5	5.5
Πολύ	18	16.5	16.5	22.0
Έγκυρο Λίγο	45	41.3	41.3	63.3
Καθόλου	40	36.7	36.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.25. Κατανομή βαθμού επιρροής της προσωπικής ζωής από το εργασιακό περιβάλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	30	27.5	27.5	27.5
Πολύ	23	21.1	21.1	48.6
Έγκυρο Λίγο	33	30.3	30.3	78.9
Καθόλου	23	21.1	21.1	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.26. Κατανομή βαθμού ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	11	10.1	10.1	10.1
Πολύ	43	39.4	39.4	49.5
Λίγο	51	46.8	46.8	96.3
Καθόλου	4	3.7	3.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.27. Κατανομή αισθήματος ασφάλειας για διατήρηση της εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	20	18.3	18.3	18.3
Έγκυρο Όχι	89	81.7	81.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.28. κατανομή ψυχολογικών συμπτωμάτων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	70	64.2	64.2	64.2
Έγκυρο Όχι	39	35.8	35.8	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.29. Κατανομή σωματικών συμπτωμάτων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	93	85.3	85.3	85.3
Έγκυρο Όχι	16	14.7	14.7	100.0
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.30. Κατανομή συχνότητας σχετικά με την προσπάθεια προϊστάμενου για εξομάλυνση του αρνητικού κλίματος

Does your supervisor try to find solutions in order to make your working environment less negative?

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Πάντα	32	29.4	29.4
	Συχνά	24	22.0	51.4
	Κάποιες φορές	37	33.9	85.3
	Σπάνια	12	11.0	96.3
	Ποτέ	4	3.7	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.31. Κατανομή συχνότητας κατανόησης προϊστάμενου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Συνήθως	49	45.0	45.0
	Κάποιες φορές	43	39.4	84.4
	Σπάνια	16	14.7	99.1
	Ποτέ	1	.9	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.32. Κατανομή συχνότητας παροχής κινήτρων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Πάντα	20	18.3	18.3
	Συνήθως	24	22.0	40.4
	Μερικές Φορές	29	26.6	67.0
	Συνήθως Όχι	25	22.9	89.9
	Ποτέ	11	10.1	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.33. Κατανομή περιπτώσεων μέτρησης εργασιακής απόδοσης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	48	44.0	44.0	44.0
Όχι	61	56.0	56.0	100.0
Έγκυρο				
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.34. Κατανομή βαθμού αισθήματος αδικίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	12	11.0	11.0	11.0
Πολύ	29	26.6	26.6	37.6
Λίγο	31	28.4	28.4	66.1
Καθόλου	37	33.9	33.9	100.0
Έγκυρο				
Σύνολο	109	100.0	100.0	

Π.Β.35. Κατανομή συχνότητας για προσπάθειες των συναδέλφων να λύσουν ένα πρόβλημα χωρίς την παρουσία ανωτέρων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάντα	21	19.3	19.4	19.4
Συχνά	36	33.0	33.3	52.8
Κάποιες φορές	37	33.9	34.3	87.0
Σπάνια	12	11.0	11.1	98.1
Ποτέ	2	1.8	1.9	100.0
Έγκυρο				
Σύνολο	108	99.1	100.0	
Λείπουν	1	.9		
Σύνολο	109	100.0		

Π.Β.36.Κατανομή άποψης σχετικά με τη σημασία ύπαρξης συμβουλευτικής υπηρεσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Ναι	52	47.7	47.7
	Όχι	13	11.9	59.6
	Πιθανόν	44	40.4	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.37. Κατανομή αντιδράσεων σε ένα φαινόμενο εργασιακής βίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Θα το ανέφερα στον προϊστάμενό μου	35	32.1	32.7
	Θα έκανα αναφορά στη Διοίκηση του Νοσοκομείου	15	13.8	46.7
	Θα προσπαθούσα να μιλήσω απευθείας με α άτομα που συγκρούομαι	46	42.2	89.7
	Θα μιλούσα με αρμόδια συμβουλευτική υπηρεσία	3	2.8	92.5
	Θα αδιαφορούσα	5	4.6	97.2
	Τιποτε από τα παραπάνω	3	2.8	100.0
	Σύνολο	107	98.2	100.0
Λείπουν	2	1.8		
Σύνολο	109	100.0		

Π.Β.38. Κατανομή άποψης σχετικά με τη σημασία εκπαίδευσης των προϊστάμενων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Ναι	100	91.7	91.7
	Όχι	4	3.7	95.4
	Πιθανόν	5	4.6	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.39. Κατανομή άποψης σχετικά με τη σημασία εκπαίδευσης των εργαζόμενων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Ναι	95	87.2	87.2
	Όχι	4	3.7	90.8
	Πιθανόν	10	9.2	100.0
	Σύνολο	109	100.0	100.0

Π.Β.40. Συσχέτιση φύλου - επαγγέλματος

		What is your proffession?			Σύνολο ο
		Ιατρο ς	Νοσηλευτ ής/ια	Αλλο	
What is your Gender?	Ανδρ ας	Count 8	14	7	29
	% within What is your proffession?	61.5 %	24.1%	18.4%	26.6 %
GuNa ικα	Count 5	44	31	80	
	% within What is your proffession?	38.5 %	75.9%	81.6%	73.4 %
Σύνολο	Count 13	58	38	109	
	% within What is your proffession?	100.0 %	100.0%	100.0 %	100.0 %

Π.Β.41. συσχέτιση επαγγέλματος-βαθμού ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος

	What is your profession?			Σύνολο
	Ιατρός	Νοσηλεύτης/ια	Άλλο	
<p>Βαθμός ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος</p>	10	8	11	29
	76.9%	13.8%	28.9%	26.6%
	3	22	8	33
	23.1%	37.9%	21.1%	30.3%
	0	26	17	43
	0.0%	44.8%	44.7%	39.4%
	0	2	2	4
0.0%	3.4%	5.3%	3.7%	
Καθόλου				
13	58	38	109	
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
Σύνολο				

Π.Β.42. Συσχέτιση επαγγέλματος-βαθμού ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος

			Επάγγελμα	Βαθμός ικανοποίησης απ'τη φύση του επαγγέλματος
Kendall's tau_b	Επάγγελμα	Συσχέτιση	1.000	.196*
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.023
	Βαθμός ικανοποίησης απ'τη φύση του επαγγέλματος	Συσχέτιση	.196*	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.023	.
Spearman's rho	Επάγγελμα	Συσχέτιση	1.000	.211*
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.028
	Βαθμός ικανοποίησης απ'τη φύση του επαγγέλματος	Συσχέτιση	.211*	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.028	.
		N	109	109

*. significant at the 0.05 level (2-tailed).

Π.Β.43. Συσχέτιση επαγγέλματος-αμοιβής

		What is your profession?			Σύνολο
		Ιατρός	Νοσηλεύτρια	Άλλο	
Αμοιβή	Πάρα πολύ	2 15.4 %	1 1.7%	0 0.0 %	3 2.8 %
	Πολύ	0 0.0%	3 5.2%	2 5.3 %	5 4.6 %
	Μέτρια	8 61.5 %	14 24.1 %	15 39.5 %	37 33.9 %
	Λίγο	1 7.7%	19 32.8 %	14 36.8 %	34 31.2 %
	Καθόλου	2 15.4 %	21 36.2 %	7 18.4 %	30 27.5 %
	Σύνολο	13 100.0 %	58 100.0 %	38 100.0 0%	109 100.0 0%

Π.Β.44. Συσχέτιση εμφάνισης αρνητικών καταστάσεων-φόρτου εργασίας

		Φόρτος Εργασίας			Σύνολο
		Υπερβολικός	Λογικός	Μικρός	
Εμφάνιση αρνητικών καταστάσεων	Ναι	48 81.4%	30 66.7%	2 40.0%	80 73.4%
	Όχι	11 18.6%	15 33.3%	3 60.0%	29 26.6%
	Σύνολο	59 100.0%	45 100.0%	5 100.0%	109 100.0%

Π.Β.45. Συσχέτιση σχέσης με προϊστάμενο-βαθμού ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον

	Βαθμός ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον				Σύνολο
	Πάρα πολύ	Πολύ	Λίγο	Καθόλου	
	10	11	7	1	29
Άριστη	90.9%	26.2%	13.7%	25.0%	26.9%
	0	21	17	1	39
Αρκετά καλή	0.0%	50.0%	33.3%	25.0%	36.1%
Σχέση με προϊστάμενο	1	8	18	1	28
Καλή	9.1%	19.0%	35.3%	25.0%	25.9%
	0	2	9	0	11
Μέτρια	0.0%	4.8%	17.6%	0.0%	10.2%
	0	0	0	1	1
Κακή	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.9%
Σύνολο	11	42	51	4	108

Π.Β.46. Συσχέτιση εμφάνισης ψυχολογικών συμπτωμάτων με οικογενειακή κατάσταση

		Οικογενειακή κατάσταση		Σύνολο
		Άγαμος	Έγγαμος/με παιδιά	
Εμφάνιση ψυχολογικών συμπτωμάτων	Ναι	4 36.4%	66 67.3%	70 64.2%
	Όχι	7 63.6%	32 32.7%	39 35.8%
Σύνολο		11 100.0%	98 100.0%	109 100.0%

Π.Β.47. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με επίπεδο εκπαίδευσης

Συσχέτισης			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Επίπεδο εκπαίδευσης
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	-.258**
		Sig. (2-tailed)	.	.007
		N	109	109
	Επίπεδο εκπαίδευσης	Συσχέτιση Coefficient	-.258**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.007	.
		N	109	109

Π.Β.48. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με ικανοποίηση από τη φύση του επαγγέλματος

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Βαθμός ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.394**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
	N		109	109
	Βαθμός ικανοποίησης από τη φύση του επαγγέλματος	Συσχέτιση Coefficient	.394**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	109	109

Π.Β.49. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με πιθανότητες ανέλιξης

		Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Do you feel like you have possibilities of advancement from your job?
Spearman's rho	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.200*
	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	.	.038
	Sig. (2-tailed)		
	N	109	109
	Συσχέτιση Coefficient	.200*	1.000
	Do you feel like you have possibilities of advancement from your job?	.038	.
	Sig. (2-tailed)		
	N	109	109

Π.Β.50. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με ύψος αμοιβών

		Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	ύψος αμοιβών
Spearman's rho	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.275**
	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	.	.004
	Sig. (2-tailed)		
	N	109	109
	Συσχέτιση Coefficient	.275**	1.000
	ύψος αμοιβών	.004	.
	Sig. (2-tailed)		
	N	109	109

Π.Β.51. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με ύπαρξη εργασιακών κινδύνων

				Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	ύπαρξη εργασιακών κινδύνων
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Εργασιακής	Συσχέτιση Coefficient	1.000	-.268**
			Sig. (2-tailed)	.	.005
			N	109	109
	ύπαρξη εργασιακών κινδύνων	εργασιακών	Συσχέτιση Coefficient	-.268**	1.000
			Sig. (2-tailed)	.005	.
			N	109	109

Π.Β.51. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με μέγεθος φόρτου εργασίας

				Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Evaluate your workload.
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Εργασιακής	Συσχέτιση Coefficient	1.000	-.197*
			Sig. (2-tailed)	.	.041
			N	109	109
	Evaluate your workload.		Συσχέτιση Coefficient	-.197*	1.000
			Sig. (2-tailed)	.041	.
			N	109	109

Π.Β.52. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με ύπαρξη αρνητικών καταστάσεων

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	ύπαρξη αρνητικών καταστάσεων,
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	-.207*
		Sig. (2-tailed)	.	.031
		N	109	109
	ύπαρξη αρνητικών καταστάσεων	Συσχέτιση Coefficient	-.207*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.031	.
		N	109	109

Π.Β.53. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με σχέση με συναδέλφους

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	σχέση με συναδέλφους
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.307**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	109	109
	σχέση με συναδέλφους	Συσχέτιση Coefficient	.307**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	109	109

Π.Β.54. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με σχέση με προϊστάμενο

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	σχέση με προϊστάμενο
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.318**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	109	108
	σχέση με προϊστάμενο	Συσχέτιση Coefficient	.318**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	108	108

Π.Β.55. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με ικανοποίηση από εργασιακό περιβάλλον

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Βαθμός Ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.461**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	109	109
	Βαθμός Ικανοποίησης από το εργασιακό περιβάλλον	Συσχέτιση Coefficient	.461**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	109	109

Π.Β.56. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με βαθμό κατανόησης από προϊστάμενο

Συσχέτισης			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Βαθμός κατανόησης από προϊστάμενο
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	.281**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	109	109
	Βαθμός κατανόησης από προϊστάμενο	Συσχέτιση Coefficient	.281**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	109	109

Π.Β.57. Συσχέτιση εργασιακής ικανοποίησης με συχνότητα εμφάνισης αισθήματος αδικίας

			Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συχνότητα εμφάνισης αισθήματος αδικίας
Spearman's rho	Βαθμός Εργασιακής Ικανοποίησης	Συσχέτιση Coefficient	1.000	-.301**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	109	109
	Συχνότητα εμφάνισης αισθήματος αδικίας	Συσχέτιση Coefficient	-.301**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	109	109

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Γαλάνης, Γ. και Σπάρος, Δ. Λ. (2010). Εγχειρίδιο Επιδημιολογίας, Βήτα Ιατρικές εκδόσεις, Αθήνα.

Αγιακλόγλου, Ν. Χ. και Μπένος Ε. Θ. (2007). Εισαγωγή Στην Οικονομετρική Ανάλυση, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

Παπαγεωργίου Π. και Χατζηδήμα Χ. Σ. (2003). Εισαγωγή στην Οικονομική των Ανθρωπίνων Πόρων και της Εκπαίδευσης, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Δρακόπουλος, Α. Σ. και Καραγιάννης Δ. Α. (2003). Ιστορία της Οικονομικής Σκέψης: Μια Επισκόπηση, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

Χυτήρης, Σ. Λ. (2001). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Κάντας, Α. (1998). Οργανωτική– Βιομηχανική Ψυχολογία: Μέρος 1^ο, Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση – Ηγεσία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Kotler, P. και Keller, K. (2006). Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ: 12 η Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.

Σκουλάς, Ν. (2002). Το εγχειρίδιο του Μικρού και Μεσαίου Επιχειρηματία, Εκδόσεις NSA, Αθήνα.

Χαλάς, Γ. (2010). Προσδιοριστικοί Παράγοντες της Ικανοποίησης από την Εργασία, Διοικητική Ενημέρωση, 52, 5- 19.

Ψημμένος, Ι. (2007). Αρχές Επιστημονικού Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

OECD. (2012). Greece: Review of the Central Administration (Greek Version) OECD Public Governance Reviews, Εκδόσεις OECD.

Λατινόπουλος, Π. (2010). Ένας Χρηστικός Οδηγός για Νέους Ερευνητές, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

Ξενογλώσση

Spector, (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences, Sage Publications.

Wallin, J. I. M. (2002). Facet Importance and Job Satisfaction: Another Look at Locke's Value Theory, San Hose University.

Furnham, A. (2012). The Psychology of Behaviour at Work: The Individual in the Organization, Psychology Press.

Frensch, F. (2007). The Social Side of Mergers and Acquisitions: Cooperation Relationships after Mergers and Acquisitions, Springer Science & Business Media.

Floyd, L. C. (2009). The Relationship Between Intrinsic and Extrinsic Factors and Superintendent Job Satisfaction, ProQuest, Tarleton.

Pieson, B. M. (2008). Job Satisfaction of , 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology, John Wiley & Sons.

Evans, J. N. (2013). Great Figures in the Labour Movement: The Commonwealth and International Library: History Division, Elsevier.

Ure, A. (2013). Philosophy of Manufactures, Routledge.

Wrege, D. C. and Greenwood, G. R. (1991). Frederick W. Taylor, the father of scientific management: myth and reality, Business One Irwin.

Miner, b. J. (2006). Organizational Behavior 3: Historical Origins, Theoretical Foundations, and the Future, M. E. Sharpe.

King, W. P. (2009). Climbing Maslow's Pyramid, Troubador Publishing Ltd.

Baker, R. J. and Doran, S. M. (2007). Human Resource Management: A Problem-Solving Approach Linked to ISLLC Standards.

Visher, J. (1996). Workspace Strategies: Environment as a Tool for Work, Chapman & Hall, Michigan.

- Statt, A. D. (2002). *Using Psychology in Management Training: The Psychological Foundations of Management Skills*, Routledge.
- Drenth, P. J. D, Henk, Thierry and Wolff J. C. (1998). *Handbook of Work and Organizational Psychology: Personnel psychology*, Psychology Press.
- Thompson, T. L. (2008). *The Relationship Between Job Satisfaction and Project Success: A Quantitative Study of Project Managers in Houston, Texas*, Proquest, Capella University.
- Amendolair, D. (2007). *Caring Behaviors and Job Satisfaction: A Study of Registered Nurses in Medical Surgical Units in North and South Carolina Acute Care Hospitals*, ProQuest, Capella University.
- Fitzpatrick, J. J and Fitzpatrick, W. M. (2011). *Encyclopedia of Nursing Research*, Third Edition, Springer Publishing Company.
- Bureau of Business Research and College of Commerce and Administration. (1952). *Social Factors Related to Job Satisfaction: A Technique for the Measurement of Job Satisfaction*, Ohio State University.
- Karsten, A. M. (2008). *Development and Evaluation of an Instrument to Measure the Concept of Occupational Intimacy in Relation to Physician Job Satisfaction*, Proquest, Colorado State University.
- LLC Books, (2010). *Motivation Theorists: Abraham Maslow, Victor Vroom, Frederick Herzberg, John Adair, Douglas McGregor*, General Books LLC.
- Zammuto, F. R. (1982). *Assessing Organizational Effectiveness: Systems Change, Adaptation, and Strategy*, SUNY Press.
- Griffin, R. and Moorhead, G. (2009). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, Cengage Learning.
- Bearden, O. W, and Natemever G. R and Haws, L. K. (2010). *Handbook of Marketing Scales: Multi-Item Measures for Marketing and Consumer Behavior Research*, SAGE.

Διαδικτυακές Πηγές

<https://wikispaces.psu.edu/display/PSYCH484/11.+Job+Satisfaction>
<https://oiko.files.wordpress.com/2010/01/2011-cf80cf84cf85cf87ceb9ceb1cebaceae-cf80ceb1cf80ceb1ceb3ceb5cf89cf81ceb3ceafcebfcf85-cf80ceb1cf80ceb1cf84ceb6ceaecebaceb1-ceb7.pdf>
<http://blog.sandglaz.com/10-psychological-job-satisfaction-factors-that-really-matter/>
http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/5259/3/Nimertis_LapaNauti%28de%29.pdf
<http://www.pre.uth.gr/new/el/content/1239-i-simasia-tis-parothisis-kai-ton-kinitron-os-Piragontas>
<http://blog.sandglaz.com/10-psychological-job-satisfaction-factors-that-really-matter/>
http://epapanis.blogspot.gr/2007/09/blog-post_9672.html
<http://www.ncu.org.cy/>
<https://mercureaace2013.wordpress.com>
http://www.envisionsoftware.com/articles/ERG_Theory.html
<http://www.slideshare.net/AdamHickeyV1/x-y-theory-diagram>
<https://nasirjadoon.wordpress.com/2013/02/16/mcclellands-theory-of-needs/>
<http://www.yourarticlelibrary.com/motivation/motivation-theories-top-8-theories-of-motivation-explained/35377/>
<http://www.novabizz.com/>
wikispaces.psu.edu
<http://pixshark.com/operant-conditioning-by-skinner.htm>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3704923/>
<https://dkelana.wordpress.com/2010/07/09/a-brief-overview-towards-job-satisfaction/>
<http://www.randstad.gr>
<http://www.gnartas.gr>
<http://www.scribd.com/>

