
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**«Η ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΟ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΗΤΕΡΑ»**

ΠΑΝΤΟΥ ΜΑΡΙΑ- ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

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

Πειραιάς, 2016

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**«Η ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΟ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΗΤΕΡΑ»**

ΠΑΝΤΟΥ ΜΑΡΙΑ- ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ(ΟΔΥ 1439)

Επιβλέπων : Παντελής Παντελίδης / Διδάκτωρ / Πανεπιστήμιο Πειραιώς

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

Πειραιάς,2016

**UNIVERSITY of
PIRAEUS**



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**«Η ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΗΤΕΡΑ»**

PANTOU MARIA-KONSTANTINA

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

Piraeus, Greece, 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η ολοκλήρωση αυτής της πτυχιακής υλοποιήθηκε με την υποστήριξη ενός αριθμού ανθρώπων στους οποίους θα ήθελα να εκφράσω τις θερμότερες ευχαριστίες μου.

Πρώτα από όλους θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέπων καθηγητή της πτυχιακής μου εργασίας κύριο Παντελή Παντελίδη, Αντιπρύτανη της σχολής του Πανεπιστημίου Πειραιά και την πολύτιμη συμβολή του σε κάθε φάση της δημιουργίας της εργασίας.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τις διευθύντριες μου κα Παραμάκρου Μαρία και κα Σιαράμπαλου Μαρία αλλά και το Επιστημονικό Συμβούλιο για την έγκριση των ερωτηματολογίων στο Νοσοκομείο Μητέρα και τις συμβουλές που μου έδωσαν για να πραγματοποιηθεί η πτυχιακή μου εργασία. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου, οι οποίοι βοήθησαν τόσο στη διαλογή, όσο και στην περισυλλογή των ερωτηματολογίων της έρευνας μου, η συνεισφορά των οποίων ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την επιτυχή ολοκλήρωση της εργασίας μου, καθώς και για την διεξαγωγή των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων της έρευνας αυτής.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στον αδερφό μου, στο φίλο μου Αυγερινό Αναστασόπουλο και στις φίλες μου, που ο καθένας με το δικό του τρόπο με στήριξε, μου συμπαραστεκόταν και έδειχνε κατανόηση καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στους γονείς μου, που όλα αυτά τα χρόνια μου συμπαραστέκονται τόσο ηθικά όσο και οικονομικά και διαμορφώνουν γύρω μου ένα άνετο περιβάλλον, μέσα στο οποίο μπορώ να εργαστώ και να επεκτείνω τις γνώσεις μου.

Πειραιάς, Ιούνιος 2016

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να ερευνήσει τα επίπεδα της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων του Νοσοκομείου Μητέρα αλλά και τις συνθήκες εργασίας τους στη σημερινή επαγγελματική πραγματικότητα.

Η έρευνα διεξήχθη το έτος 2016 προκείμενου να εντοπίσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση των υπαλλήλων χρησιμοποιώντας πρωτογενή στοιχεία, που συγκεντρώσαμε με ερωτηματολόγια. Το δείγμα αποτελείτο από διοικητικούς υπαλλήλους του Νοσοκομείου Μητέρα. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν χρησιμοποιώντας το Ερωτηματολόγιο της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και την Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης και οι αναλύσεις έγιναν μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS 17.0.

Συμπερασματικά από την στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι κανένα από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, προσωπικό επίπεδο μόρφωσης, προϋπηρεσία) των υπαλλήλων δεν συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση και την επαγγελματική ικανοποίηση δεδομένου ότι το στατιστικό σφάλμα είναι πολύ υψηλό. Όμως από την βιβλιογραφική επισκόπηση διαπιστώνουμε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

ABSTRACT

The aim of the present study is to research into the levels of job satisfaction and professional burnout of hospital employees of Mitera Hospital as well as their working conditions in today's professional reality.

The research was conducted in 2016 in order to identify the factors that influence job satisfaction and professional burnout of hospital staff by using original data collected by questionnaires. The sample consisted of hospital staff of Mitera Hospital. The data was collected by using the Job Satisfaction Questionnaire and Professional Burnout Scale and the analyses were made with the statistical packet SPSS 17.0.

In conclusion, the statistical processing and analysis of the data have shown that none of the demographic characteristics (sex, age, personal level of education, work experience) of the hospital staff relates to professional burnout and job satisfaction given the fact that the statistical error is too big. However, the bibliographical references have shown a correlation between the demographic characteristics and job satisfaction as well as professional burnout.

Contents

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	7
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ABSTRACT.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	12
ΜΕΡΟΣ Α- Βιβλιογραφική Επισκόπηση	14
Κεφάλαιο 1	14
Η ΕΡΓΑΣΙΑ	14
1.1 Η έννοια της εργασίας	14
1.2 Ιστορική αναδρομή της εργασίας	15
Βιβλιογραφία	15
1.3 Οι τομείς της εργασίας	17
1.4 Η αξία της εργασίας	19
1.5 Τα οφέλη της εργασίας.....	20
1.6 Η σημασία της εργασίας.....	21
Κεφάλαιο 2	22
Το Νοσοκομείο	22
2.1 Η έννοια νοσοκομείου	22
2.2 Ιστορική αναδρομή του Νοσοκομείου Μητέρα	23
2.3 Τα οφέλη του Νοσοκομείου Μητέρα	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	30
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	30
3.1 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και η απόδοση των εργαζομένων στο Νοσοκομείο	30
3.2 Οι παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	33
3.3 Η Σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	37
3.4 Η Σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης για τους εργοδότες ...	37
3.5 Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασία	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	41
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ	41
4.1 Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	41
4.2 Οι Διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	42
4.3 Οι παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης	43
4.4 Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	45

4.5 Τα Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	47
4.6 Οι τρόποι πρόληψης της επαγγελματικής εξουθένωσης	48
4.7 Η επαγγελματική εξουθένωση και η σχέση της με την επαγγελματική ικανοποίηση.....	49
ΜΕΡΟΣ Β –Μεθοδολογική προσέγγιση	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	52
5.1 Σκοπός Στόχοι και Υποθέσεις της Έρευνας.....	52
5.2 Δείγμα της έρευνας.....	54
5.3 Σχεδιασμός Έρευνας και Ερωτηματολογίων	56
5.4 Δειγματοληψία.....	57
5.5 Αξιοπιστία κλιμάκων.....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	67
Συμπεράσματα.....	67
Βιβλιογραφία	69

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία παρουσιάζεται η έρευνα που διεξήχθη με θέμα «**Η Εκτίμηση Του Επιπέδου Της Επαγγελματικής Ικανοποίησης Σε Εργαζόμενους Του Ιδιωτικού Τομέα**». Για το λόγο αυτό μοιράστηκαν ερωτηματολόγια στους εργαζόμενους του «**Νοσοκομείου Μητέρα**» με σκοπό την καταγραφή και στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων. Το συγκεκριμένο θέμα παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στις μέρες μας καθώς παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και την σωστή λειτουργία της κάθε επιχείρησης.

Το πρώτο μέρος της εργασίας ξεκινάει με το θεωρητικό υπόβαθρο της έρευνας σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση των νοσοκομειακών υπαλλήλων βάση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας στην Ελλάδα και στο διεθνή χώρο.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται η εννοιολογική προσέγγιση του όρου της εργασίας και παρουσιάζεται η ιστορία της, οι τομείς της, η αξία που προσδίδει η εργασία στις μέρες μας, τα πλεονεκτήματα της εργασίας σήμερα αλλά και το πόσο σημαντικό είναι για κάθε άτομο να εργάζεται.

Στο δεύτερο κεφάλαιο προσπαθούμε να προσεγγίσουμε εννοιολογικά τον όρο του νοσοκομείου αλλά και να κάνουμε μια ιστορική αναδρομή ώστε να εξηγήσουμε από πότε άρχισαν να λειτουργούν τα πρώτα νοσοκομεία στην Ελλάδα και στο Διεθνή χώρο μέχρι να πάρουν την τελική τους μορφή μέχρι και σήμερα. Παράλληλα προσπαθούμε να αναπτύξουμε τα οφέλη που έχει για τον άνθρωπο το νοσοκομείο.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται η προσέγγιση του όρου της επαγγελματικής ικανοποίησης ,συνδέοντας την με το νοσοκομειακό σύστημα και από την ικανοποίηση των εργαζομένων και των ανθρώπων γενικότερα, συνεχίζοντας με τις πηγές των παραγόντων της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και την σημαντικότητα της ικανοποίησης προς τους εργαζόμενους αλλά και τους εργοδότες και καταλήγοντας στις επιπτώσεις που έχει η επαγγελματική ικανοποίηση στους εργαζόμενους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας μας γίνεται εννοιολογική προσέγγιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, κάνοντας μια ιστορική αναδρομή στο σύνδρομο αυτό. Στη συνέχεια αναλύονται οι σημαντικότεροι παράγοντες που ωθούν τον εργαζόμενο σε επαγγελματική εξουθένωση.

Αναφέρονται επιπρόσθετα, τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς επίσης και τα συμπτώματα του συνδρόμου. Λίγο πριν το τέλος της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, αναλύονται οι τρόποι που προτείνονται για την διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης, ώστε να αποφευχθούν τα συμπτώματα του συνδρόμου μέσα στον εργασιακό χώρο, η σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με την επαγγελματική ικανοποίηση αλλά και οι διαστάσεις του συνδρόμου.

Τέλος, στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας σε σχέση με τους στόχους και τους σκοπούς που είχαν αρχικά τεθεί, δίδοντας πιθανές ερμηνείες των αποτελεσμάτων και συσχετίζοντας τα με σχετικές προηγούμενες βιβλιογραφικές και εμπειρικές αναφορές.

ΜΕΡΟΣ Α- Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Κεφάλαιο 1 Η ΕΡΓΑΣΙΑ

1.1 Η έννοια της εργασίας

Στις μέρες μας υπάρχουν πολλοί ορισμοί της εργασίας από διάφορους μελετητές αλλά και βιβλία που έχουν δημοσιευτεί. Η εργασία θεωρείται από τα σημαντικότερα πράγματα στην ζωή των ανθρώπων και έχει θεμελιωθεί ως ένα ανθρώπινο δικαίωμα ενώ αποτελεί αναγκαίο στοιχείο για την κοινωνική καταξίωση του ανθρώπου αλλά και ως παράγοντα προόδου του ανθρώπινου πολιτισμού.

Ο πιο διαδεδομένος ορισμός για την εργασία είναι αυτός του **Κ. Μαρξ(2010)**, «**Η εργασία είναι πρώτα μια διαδικασία ανάμεσα στον άνθρωπο και στη φύση, μια**



Εικόνα 1 Εργασία (Δραματικά .blogspot, 2014)

διαδικασία όπου ο άνθρωπος με τη δική του πράξη μεσολαβεί, ρυθμίζει και ελέγχει την ανταλλαγή της ύλης ανάμεσα στον εαυτό του και τη φύση. Την ύλη της φύσης ο ίδιος ο άνθρωπος την αντιμετωπίζει σαν μια φυσική δύναμη. Τις φυσικές δυνάμεις που ανήκουν στο σώμα του, τα μπράτσα και τα πόδια, το κεφάλι και τα χέρια, τα βάζει σε κίνηση για να ιδιοποιηθεί τη φυσική ύλη με μια μορφή χρήσιμη για τη δική του ζωή. Επενεργώντας με την κίνηση αυτή πάνω στη φύση που

βρίσκεται έξω απ' αυτόν και αλλάζοντάς την, αλλάζει ταυτόχρονα και τη δική του φύση.

Αναπτύσσει τις δυνάμεις που¹ κοιμούνται μέσα της και υποτάσσει στην κυριαρχία του το παιχνίδι των δυνάμεών της».

Η εργασία ορίζεται ως μια δραστηριότητα του ανθρώπου, που έχει ως στόχο να μετασχηματίζει τα αντικείμενα της φύσης για να τα προσαρμόζει στις δικές του ανάγκες. Η εργασία είναι μια δραστηριότητα μεταξύ του ανθρώπου και της φύσης και προσδιορίζει την υλική ζωή² της κοινωνίας (Υδρία, 1986).

¹Κ. Μαρξ, *Το Κεφάλαιο, τ.1 Μέρος 3^ο, κεφ. 50, Η διαδικασία της εργασίας, Σύγχρονη Εποχή, σελ. 190 - 198*

²Υδρία, Ε. (1986). *Υδρία τόμος 4*. Αθήνα: Γ. Αξιωτέλης και Σια ΕΠΕ. σελ.1336-1337

Χαρακτηριστικό μάλιστα είναι ότι « η εργασία δημιούργησε τον ίδιο τον άνθρωπο » εννοώντας την οικονομική εργασία, που αφορά την υλική ζωή, την παραγωγή υλικών αγαθών (Ενγκελς, 1984).

Η εργασία είναι μια δράση αλλά και μια σχέση με διπλή έννοια, που από την μια μεριά συνδέει τον άνθρωπο με την φύση και από την άλλη τους ανθρώπους μεταξύ τους εργοδότες αλλά και εργάτες (Υδρία, 1986).

Επίσης ως εργασία ορίζεται η χρησιμοποίηση σωματικών και πνευματικών δυνάμεων για την παραγωγή ενός έργου. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να είναι μια σύντομη έκτακτη δραστηριότητα. Επομένως η εργασία μπορεί να ασκείται για μικρό ή μεγάλο χρονικό διάστημα με σκοπό τον βιοπορισμό.

Τέλος η εργασία είναι κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα ή ενέργεια που αποβλέπει σε οικονομικό σκοπό και συγκεκριμένα σε ικανοποίηση ανάγκης άλλου προσώπου με αντάλλαγμα την καταβολή³ μισθού.

1.2 Ιστορική αναδρομή της εργασίας

Η εργασία αποτελεί μια από τις σημαντικότερες έννοιες για τον άνθρωπο . Για χιλιετίες θεωρήθηκε απλό αντικείμενο συναλλαγής και εκμετάλλευσης. Η κατάσταση παρέμεινε ουσιαστικά η ίδια για αιώνες.

Η εργασία πήρε διάφορες μορφές ανάλογα με το κοινωνικό και πολιτιστικό σύστημα αλλά και με την κοινωνική και οικονομική ζωή. Στις πρωτόγονες κοινωνίες η εργασία συνδέεται με την εξεύρεση για την διατήρηση της ζωής όπως για παράδειγμα να βρουν τροφή, να κυνηγήσουν κλπ.

Οι άνθρωποι άρχισαν να εκτελούν πραγματική εργασία από την εποχή που έπαψαν να ζουν νομαδική ζωή και εγκαταστάθηκαν οριστικά σε ένα τόπο , όπου

ξεκίνησαν να καλλιεργούν την γη. Όμως οι καλλιέργειες εκείνης της εποχής δεν απαιτούσαν την συχνή ενασχόληση των ανθρώπων με αυτές. Ο άνθρωπος με την εφεύρεση των εργαλείων καταμέρισε την εργασία με απώτερο σκοπό να αυξηθεί η παραγωγή. Όμως ο καταμερισμός αυτός δημιούργησε ανισότητες και διακρίσεις. Στα



Εικόνα 2 Η εργασία στην Αρχαιότητα (αρχείο, 2011)

³ Ευθυμιάτου – Πουλάτου Αν, Εργατικό Δίκαιο , Κεφάλαιο 1 Σύμβαση Εργασίας, Interbooks , σελ 44

χρόνια της ελληνικής και ρωμαϊκής αρχαιότητας ο θεσμός της δουλείας άκμασε και αυτό συνεχίστηκε και στα χρόνια του⁴ μεσαίωνα.

Με την πάροδο των καιρών όμως και την ανάπτυξη της βιοτεχνίας, η εργασία άρχισε να γίνεται πιο συστηματική. Στην συνέχεια όλο και περισσότεροι βιοτέχνες παρουσιάζονταν, δημιουργώντας έναν εφάμιλλο ανταγωνισμό συνεπάγοντας στην τελειότερη και ταχύτερη⁵ εκτέλεση. Η εργασία μετουσιώνεται σε μισθωτή εργασία. Έτσι ο εργαζόμενος προσφέρει την εργασία του είτε πνευματική είτε σωματική με σκοπό την παραγωγή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Από την άλλη ο εργοδότης ως κάτοχος του κεφαλαίου λαμβάνει την εργασία του ατόμου και ως αντάλλαγμα προσφέρει το μισθό ή το ημερομίσθιο.

Η εξέλιξη αυτή έφερε νέου είδους επαγγέλματα και απασχολήσεις, δημιουργώντας περαιτέρω απαιτήσεις για τους εργαζόμενους για την ταχύτερη και καλύτερη εκτέλεση των προϊόντων προς την παραγωγή.

Οι αρχαίοι Έλληνες συγγραφείς έλεγαν πως είναι ντροπή να μην εργάζεσαι, η αργία είναι μητέρα του κακού ενώ η εργασία δεν έχει καμία⁶ ντροπή (Καστοριάδης, 2008).

Πέρα όμως από την εξέλιξη που έχει πραγματωθεί στις αντιλήψεις που υπάρχουν στο θέμα σε θεωρητικό επίπεδο την εργασία από νομοθετικής πλευράς επηρέασαν οι κοινωνικές και οικονομικές αντιλήψεις και ανακατατάξεις των τελευταίων αιώνων.

Στο τέλος του 18^{ου} αιώνα και κατά την περίοδο της Βιομηχανικής Επανάστασης διαμορφώθηκαν συνθήκες εσχάτης εξαθλίωσης για τους εργαζόμενους. Την ίδια χρονική περίοδο συσπειρώθηκαν οι εργαζόμενοι με απώτερο σκοπό να οργανωθούν και να διεκδικήσουν περισσότερα δικαιώματα, καλύτερες συνθήκες εργασίας και συνολικά πιο ανθρώπινη αντιμετώπιση.

Τον ίδιο αιώνα παράνομα αρχικά εμφανίστηκαν τα πρώτα εργατικά συνδικάτα στην Αγγλία. Το φαινόμενο αυτό έγινε μάλιστα και εξαπλώθηκε και στην υπόλοιπη Ευρώπη. Η αναγνώριση των συνδικάτων έγινε στην 87^ο Διεθνής Σύμβαση Εργασίας του 1948.

Στην Ελλάδα το 1909 δημιουργήθηκε το Εργατικό⁷ Δίκαιο.

⁴ Υδρόγειος, Ε. (1987). *Εργασία. τόμος 6*. Αθήνα: Δομική. σελ .210

⁵ Εγκυκλοπαίδεια Υδρία, (1986). *Υδρία τόμος 4*. Αθήνα: Γ. Αξιωτέλης και Σια ΕΠΕ., σελ 1336-1337

⁶ Καστοριάδης, Κ. (2008). *Η ελληνική ιδιαιτερότητα ΙΙ. Η Πόλις και οι νόμοι*. Αθήνα: Κριτική, σελ 122-125

⁷ Καθιερώθηκε νομοθετικά η εβδομαδιαία αργία και η υποχρέωση των εργοδοτών για λήψη μέτρων υγιεινής και ασφάλειας υπέρ των μισθωτών, η προστασία των γυναικών και ανηλίκων.

Το σημαντικότερο όμως γεγονός της εποχής ήταν η κατοχύρωση της συνδικαλιστικής ελευθερίας που πραγματώθηκε ⁸ στο τέλος του πρώτου παγκοσμίου πολέμου από την Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος.

Σήμερα η εργασία εξασφαλίζεται μέσα από το εργατικό δίκαιο. Το εργατικό δίκαιο είναι η συνισταμένη του Συντάγματος των Διεθνών Συμβάσεων που είναι σε ισχύ της νομοθεσίας των Διοικητικών Πράξεων του Εθίμου των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας των Διαιτητικών Αποφάσεων των κανονισμών των πρακτικών της επιχείρησης καθώς και της Νομοθεσίας του Συμβουλίου της Ευρώπης και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Εν κατακλείδι συμπεραίνουμε ότι η μετάβαση από την εργασία που θεωρούνταν ως πράγμα στην εργασία που αντιμετωπίζεται ως εκδήλωση της ανθρώπινης προσωπικότητας και ως κοινωνικό δικαίωμα δεν έγινε ομαλά⁹ αλλά χρειάστηκαν αγώνες για την απόκτηση των εργασιακών δικαιωμάτων.

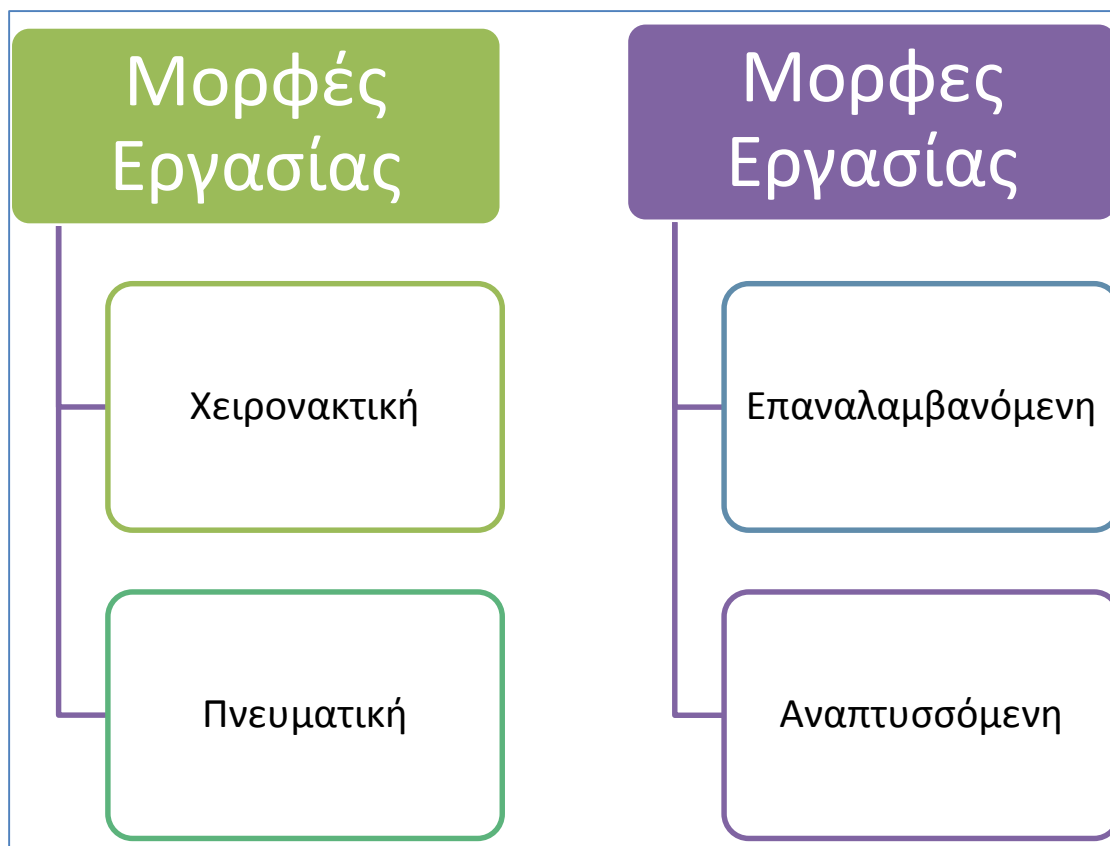
1.3 Οι τομείς της εργασίας

Την εργασία μπορούμε να την διαχωρίσουμε σε διάφορους τομείς. Ένας από αυτούς είναι η χειρονακτική εργασία δηλαδή η εργασία εκτέλεσης, άμεσης επαφής με το αντικείμενο της εργασίας, πραγματοποίησης της παραγωγικής διαδικασίας. Παράλληλα έχουμε και την πνευματική εργασία που είναι γενικά εργασία¹⁰ αντίληψης, δημιουργίας και πρόβλεψης.

⁸ Καθιερώθηκε νομοθετικά η εβδομαδιαία αργία και η υποχρέωση των εργοδοτών για λήψη μέτρων υγιεινής και ασφάλειας υπέρ των μισθωτών, η προστασία των γυναικών και ανηλίκων.

⁹ Ευθυμιάτου- Πουλάτου, Α. (2000). *Εργατικό Δίκαιο*. Αθήνα: 1η έκδοση. σελ.24-37

¹⁰ Πατέλης, Σ. Δ. (2001). *Αυτοματοποίηση της παραγωγής και χαρακτηριστικά της εργασίας*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων. σελ.121-132



Σχήμα 1

Διάκριση Μορφών Εργασίας

Επίσης θα μπορούσαμε να διαχωρίσουμε την εργασία σε επαναλαμβανόμενη αλλά και σε αναπτυσσόμενη εργασία.

Στην επαναλαμβανόμενη εργασία μπορούμε να διακρίνουμε τα στοιχεία της επανάληψης αλλά και της τυποποίησης κάθε ενέργειας. Με τον τρόπο αυτό η διαδικασία χαρακτηρίζεται ως βαρετή και εξαντλητική. Κύριο μέλημα της εργασίας αυτής είναι η μεγιστοποίηση της παραγωγής ενώ παράλληλα έχει ως στόχο στη βελτίωση της ποιότητας παραγωγής χωρίς όμως να αποτελεί¹¹ ανθρώπινη ανάγκη.

Σε αντίθεση με την επαναλαμβανόμενη η αναπτυσσόμενη εργασία αποτελεί ανθρώπινη ανάγκη η οποία πηγάζει μέσα από τον ίδιο τον άνθρωπο. Η εργασία αποκτά δημιουργικό χαρακτήρα και λειτουργεί ως μέσο βελτίωσης των εργασιακών αναγκών του ανθρώπου. Απώτερος σκοπός της εργασία αυτής είναι η ποιότητα του αποτελέσματος αλλά και της εργασιακής¹² διαδικασίας.

¹¹ Βαζιούλιν, Α. Β. (2004). *Η Λογική της Ιστορίας. Ζητήματα Θεωρίας και Μεθοδολογίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. σελ.147-228

¹² Βαζιούλιν, Α. Β. (2004). *Η Λογική της Ιστορίας. Ζητήματα Θεωρίας και Μεθοδολογίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. σελ.147-228

1.4 Η αξία της εργασίας

Ο άνθρωπος ανέκαθεν ένιωθε την ανάγκη ώστε να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες που θα του βελτιώσουν στο έπακρο τον τρόπο ζωής του. Η εργασία θεωρείται από τους σημαντικότερους παράγοντες για να επιτύχει το σκοπό αυτό δηλαδή την ικανοποίηση πνευματικών και υλικών αγαθών.

Η εργασία είναι αναγκαία στις μέρες μας και ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που εξασφαλίζει στον άνθρωπο είναι αυτό της διαβίωσης του. Καλύπτει όλες τις βασικές του ανάγκες όπως η διατροφή, η τροφή αλλά και η ένδυση. Βέβαια παίζει σπουδαίο ρόλο και στην ψυχαγωγία του ανθρώπου καθορίζοντας πάντα την απόδοση του στην εργασία.

Από την άλλη πλευρά η εργασία έχει ευεργετικές συνέπειες στην πνευματική ανάπτυξη του ανθρώπου διευρύνοντας έτσι τους ορίζοντες του και αυξάνοντας τις ικανότητες του. Με τον τρόπο αυτό χρησιμοποιεί όλες του πνευματικές ιδιότητες ώστε να υλοποιήσει το στόχο του.

Παράλληλα η εργασία ικανοποιεί και άλλες πτυχές του εσωτερικού κόσμου του ανθρώπου. Υλοποιώντας μια εργασία ο άνθρωπος νιώθει συναισθηματική ικανοποίηση για την επίτευξη του στόχου που του έθεσαν.

Τέλος, η εργασία συμβάλλει και στην κοινωνικότητα του ατόμου, φέρνοντας έτσι πιο κοντά τους ανθρώπους, με σκοπό την κατανόηση της ανάγκης να επικοινωνούν μεταξύ τους, στοχεύοντας από κοινού στην επίτευξη¹³ του έργου που τους ανέθεσαν.

Με βάση τα παραπάνω μπορούμε να καταλάβουμε την αξία της εργασίας για τον άνθρωπο και το πόσο σημαντικό είναι για αυτόν να αισθάνεται μέρος της κοινωνίας που ζει, εξελίσσοντας τα πνευματικά χαρακτηριστικά του.

¹³ Κεσσόπουλος, Μ. (2011). *Ποια είναι η σημασία της εργασίας στην ανθρώπινη ζωή*. Καρδίτσα: Βολονάκη.

1.5 Τα οφέλη της εργασίας

Είναι βέβαιο πως τα οφέλη από μια εργασία είναι πάρα πολλά. Μερικά από αυτά τα πλεονεκτήματα είναι τα εξής:

- Ένα από τα σημαντικότερα οφέλη είναι ότι λύνει το πρόβλημα του βιοπορισμού αλλά και της κατανάλωσης αγαθών του ανθρώπου εξασφαλίζοντας τα απαραίτητα υλικά αγαθά. Στις μέρες μας που το ποσοστό ανεργίας είναι πολύ υψηλό υπάρχουν οικογένειες που αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα διαβίωσης επειδή κανένα μέλος της δεν εργάζεται.
- Παράλληλα γεμίζει με αυτοπεποίθηση το άτομο, δημιουργώντας του έντονα το αίσθημα της εξασφάλισης, για το μέλλον. Έτσι βοηθάει σε πολύ μεγάλο βαθμό τον άνθρωπο να κάνει σχέδια και να αισθάνεται σιγουριά, στηρίζοντας τα όνειρα του σε γερές βάσεις.
- Επίσης αλλάζει την διάθεση του ατόμου προς το καλύτερο συμβάλλοντας στο να εκδηλώσει θέληση για δημιουργία στον εργασιακό του τομέα. Η απόδοση των εργαζομένων συνδέεται απόλυτα με την ψυχολογία τους, πράγμα που σημαίνει ότι όσο πιο ικανοποιημένοι είναι τόσο περισσότερη διάθεση θα δείξουν για εργασία.
- Άλλο ένα σημαντικό όφελος που παρέχει η εργασία, είναι η κοινωνική αναγνώριση του ανθρώπου και η συναισθηματική πληρότητα που αισθάνεται. Ο άνθρωπος έχει την ανάγκη να νιώθει ενεργό μέλος του κοινωνικού συνόλου που ανήκει.
- Επιπρόσθετα η εργασία βοηθάει τον εργαζόμενο να διευρύνει τις γνώσεις του και να αυξήσει τις ικανότητες του. Ο άνθρωπός πέρα από τις θεωρητικές γνώσεις που διαθέτει, χρειάζεται την εργασία για να μπορέσει να κάνει πράξη όσα έμαθε και να αποκτήσει την πείρα που χρειάζεται, για να ανταπεξέλθει στους στόχους που του έθεσαν.
- Εξίσου σημαντικό όφελος της εργασίας είναι και η αποφυγή της ρουτίνας και πλήξης του ατόμου. Ο άνθρωπος καταπολεμά έτσι την μονοτονία στην ζωή του δίνοντας του ερεθίσματα για να κάνει καινούργια πράγματα.
- Τέλος από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει η εργασία, είναι η αύξηση της συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων και η από κοινού υλοποίηση¹⁴ των στόχων.

¹⁴ Γερακίνη, Α. (2013, 2 12). Εργασία-Επάγγελμα. Καβάλα, Ελλάδα.

1.6 Η σημασία της εργασίας

Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι ο άνθρωπος εργάστηκε από τα πρώτα κιόλας χρόνια παρουσίας του στον πλανήτη. Το γεγονός αυτό και μόνο δείχνει την ιδιαίζουσα σημασία της εργασίας. Η σημασία της εργασίας έχει διάφορες διαστάσεις :

Από ηθικής άποψης η εργασία είναι το τίμημα που καταβάλλει κάθε άνθρωπος με απώτερο σκοπό να είναι μέρος της κοινωνίας. Έτσι με αυτόν τον τρόπο ο άνθρωπος γίνεται μέλος μιας ευρύτερης ομάδας στην οποία έχει ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις.

Από οικονομικής άποψης η εργασία θεωρείται ένας από τους τρεις παραγοντικούς συντελεστές (οι άλλοι δύο είναι η φύση και το κεφάλαιο). Για την παραγωγική διαδικασία, η φύση δίνει τα αγαθά της, τα οποία ο επιχειρηματίας αγοράζει και μαζί με τα μέσα που διαθέτει στο ενεργητικό του τα μετασχηματίζει σε προϊόν. Η εργασία που καταβάλλει ο άνθρωπος μαζί με την τεχνογνωσία μετατρέπει τις πρώτες και ακατέργαστες ύλες σε τελικά προϊόντα έτοιμα για κατανάλωση.

Από ψυχολογικής άποψης η εργασία συνδέεται με την ικανοποίηση που λαμβάνει ο εργαζόμενος. Το άτομο καταβάλλει προσπάθεια με στόχο να πετύχει κάποιο σκοπό. Μέσα σε αυτή την διαδικασία ο άνθρωπος βρίσκει κίνητρα για να κάνει την εργασία του πιο ενδιαφέρουσα και κατ' επέκταση να του δίνει μεγαλύτερη ευχαρίστηση-τέρψη.

Από παιδαγωγικής άποψης η εργασία αποτελεί ίσως και την σημαντικότερη μέθοδο μάθησης. Οι θεωρητικές γνώσεις είναι προσωρινές και δύσκολα κατανοούνται πλήρως από το άτομο. Ενώ οι γνώσεις που αποκτώνται μέσα από την εργασία μας, μετατρέπονται σε εσωτερική δύναμη δεδομένου ότι απορρέουν από προσωπική μας έρευνα. Εξάλλου όπως ήδη έχουμε αναφέρει οι μορφές εργασίας είναι δύο, η χειρονακτική και η πνευματική οι οποίες είναι ισάξιες¹⁵ μεταξύ τους και αλληλοσυμπληρώνονται.

Η δημιουργική εργασία οδηγεί το άτομο σε πνευματική ανάταση, προσωπική τέρψη και εσωτερική επιτυχία. Το άτομο που εργάζεται και είναι ευχαριστημένο, είναι γεγονός ότι η ευχαρίστηση αυτή θα φανεί σε όλες τις εκφάνσεις της προσωπικής του ζωής.

¹⁵ Υδρία, Ε. (1986). *Υδρία τόμος 4*. Αθήνα: Γ. Αξιωτέλης και Σια ΕΠΕ. σελ.1336-1337

Κεφάλαιο 2

Το Νοσοκομείο

2.1 Η έννοια νοσοκομείου

Το νοσοκομείο μπορούμε να το ορίσουμε ως ένα ίδρυμα υγειονομικής περίθαλψης, στο οποίο παρέχεται θεραπεία από ειδικευμένο προσωπικό με ειδικό εξοπλισμό, και υπάρχει το ενδεχόμενο παραμονής του ασθενούς για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Στις μέρες μας τα νοσοκομεία χρηματοδοτούνται κυρίως από το κράτος, τις οργανώσεις υγείας (με κερδοσκοπικό ή μη σκοπό), τους οργανισμούς παροχής ασφαλειών υγείας ή τις φιλανθρωπικές οργανώσεις συμπεριλαμβανομένων των άμεσων φιλανθρωπικών δωρεών. Παλαιότερα ήταν σύνηθες η ίδρυση και χρηματοδότηση νοσοκομείων να γίνεται από θρησκευτικά τάγματα ή δόγματα, μεμονωμένους φιλάνθρωπους ή και ηγέτες. Επιπρόσθετα, τα σύγχρονα νοσοκομεία επανδρώνονται κατά ένα μεγάλο μέρος από επαγγελματίες γιατρούς και νοσηλευτές, ενώ παλαιότερα για τη λειτουργία τους εξαρτούνταν από τα ιδρυτικά θρησκευτικά τάγματα ή από εθελοντές.

Τα νοσοκομεία μπορεί να αποτελούνται από ένα μόνο κτήριο ή να αποτελούν μέρος κάποιου συγκροτήματος. Κάποια νοσοκομεία συνεργάζονται με πανεπιστήμια για την διεξαγωγή ιατρικών ερευνών και την εκπαίδευση του ιατρικού προσωπικού.

Παράλληλα, για την ανάλυση του θεσμού του Νοσοκομείου έχουν δημιουργηθεί και έχουν προταθεί πολλαπλές προσεγγίσεις, από διάφορα επιστημονικά πεδία, όπως η οικονομική επιστήμη, η νομική, η διοικητική-management. Να σημειωθεί ότι τα τελευταία 40 χρόνια σε αυτές τις προσεγγίσεις έρχεται να προστεθεί αυτή της Κοινωνιολογίας. Ένας από τους δυνατούς τρόπους ανάλυσης είναι η Κοινωνιολογία των Οργανώσεων (Sociology of Organizations) ή, κατ' άλλους, η Κοινωνιολογία της Λήψης Αποφάσεων (Sociology of Decision Making). Μια από τις βασικές υποθέσεις της εργασίας στις κοινωνιολογικές προσεγγίσεις είναι ότι το νοσοκομείο αποτελεί μια μορφή Οργάνωσης, δηλαδή είναι και θεσμός και τεχνικό σύστημα (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

2.2 Ιστορική αναδρομή του Νοσοκομείου Μητέρα

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, το όραμα της δημιουργίας ενός νοσηλευτικού ιδρύματος, πρότυπο για τον Ελλαδικό χώρο, το οποίο θα παρείχε υψηλού επιπέδου ιατρικές υπηρεσίες, ανταποκρινόμενο τόσο στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες ζήτησης, όσο και στις επιστημονικές εξελίξεις και απαιτήσεις του μέλλοντος, οδήγησε ομάδα 30 ιατρών, μαιευτήρων-γυναικολόγων, στην απόφαση της δημιουργίας του "ΜΗΤΕΡΑ".

Ιδρυτική Ομάδα ΜΗΤΕΡΑ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. Αγγελής Βασίλειος | 16. Κομνηνός Αντώνιος |
| 2. Αθουσάκης Εμμανουήλ | 17. Μακατσώρης Γεώργιος |
| 3. Αρμενάκης Δημήτριος | 18. Οικονόμου Θωμάς |
| 4. Βασιλειάδης Φαίδων | 19. Παπαγιάννης |
| 5. Βλάχος Άγγελος | Δημήτριος |
| 6. Βράκας Γεώργιος | 20. Παπανικολάου |
| 7. Δαγκλής Ματθαίος | Δημήτριος |
| 8. Δεληγιαννης Ευάγγελος | 21. Πολυμενάκος Αντώνιος |
| 9. Ελευθερίου Ελευθέριος | 22. Ριζάκος Νικόλαος |
| 10. Καπετανάκης | 23. Ρούσσοσ Αναστάσιος |
| Νικόλαος | 24. Λεκούδης Περικλής |
| 11. Καρανάνης Ιωάννης | 25. Σπυρόπουλος Δημήτριος |
| 12. Καρατζής Σπυρίδων | 26. Σταθόπουλος Ανδρέας |
| 13. Κελλάρης Δημήτριος | 27. Στάϊκος Θεόδωρος |
| 14. Κιακίδης Θεόφιλος | 28. Σταύρου Κωνσταντίνος |
| 15. Κολιόπουλος | 29. Σωτηρακόπουλος |
| Κωνσταντίνος | Βασίλειος |
| | 30. Τζαβέλλας Δημήτριος |

Στις 29 Απριλίου του 1979, λοιπόν, άνοιξε τις πύλες του το 'ΜΗΤΕΡΑ Μαιευτικό και Χειρουργικό Κέντρο Α.Ε', με 300 κλίνες και χώρους άνετους για χειρουργεία, Εργαστήρια και χώρους υποδοχής και αναμονής (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Ο σεβασμός στον άνθρωπο και τη ζωή, η υπευθυνότητα και η ακεραιότητα, που έθεσε σαν αξίες η ιδρυτική εκείνη ομάδα για τη λειτουργία του ΜΗΤΕΡΑ, είναι αυτές που χαράζουν την πορεία και την ανάπτυξη του έως σήμερα.

Στα 35 χρόνια λειτουργίας του, το ΜΗΤΕΡΑ προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες Υγείας στη Γυναίκα, το Παιδί, την Οικογένεια. Διαθέτει τρεις Κλινικές, τη Γενική Κλινική, τη Μαιευτική/Γυναικολογική Κλινική ΜΗΤΕΡΑ, καθώς και το πλέον ολοκληρωμένο ιδιωτικό Παιδιατρικό Νοσοκομείο της χώρας, το Παίδων ΜΗΤΕΡΑ.

Το ΜΗΤΕΡΑ δραστηριοποιείται στον τομέα της πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας περίθαλψης και διαθέτει άδεια λειτουργίας 501 κλινών. Στο ΜΗΤΕΡΑ, λειτουργούν πλήρως οργανωμένα τμήματα, ειδικές μονάδες, εξωτερικά ιατρεία καθώς και διαγνωστικά εργαστήρια, που παρέχουν ολοκληρωμένες ιατρικές υπηρεσίες. Είναι στελεχωμένο με 892 άτομα προσωπικό και 1300 συνεργάτες ιατρούς όλων των ειδικοτήτων (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Το Νοσοκομείο Μητέρα πιστοποιήθηκε από την TEMOS (Οργανισμός Πιστοποίησης Υπηρεσιών Ιατρικού Τουρισμού) με σκοπό τη διεύρυνση της αγοράς των υπηρεσιών υγείας της Ελλάδας σε διεθνές επίπεδο (από το 2010 έως το 2014).

Το ΜΗΤΕΡΑ διεκδικεί την πρωτοπορία στον τομέα της εργαστηριακής διαγνωστικής στη χώρα μας. Στο ευχάριστο, άνετο και φιλικό περιβάλλον των εργαστηρίων πραγματοποιείται πλήθος εξετάσεων, από τις πιο απλές έως τις πλέον πολύπλοκες, αρκετές εκ των οποίων δεν πραγματοποιούνται σε καμία άλλη νοσηλευτική μονάδα στην Ελλάδα.

Στις κλινικές του ΜΗΤΕΡΑ, η φροντίδα και η παροχή υψηλού επιπέδου νοσηλευτικών υπηρεσιών αποτελούν τον πρωτεύοντα στόχο. Έχοντας στη διάθεσή του χειρουργεία με τον πλέον σύγχρονο εξοπλισμό, έξι αίθουσες τοκετών, Μονάδες Εντατικής Νοσηλείας Νεογνών, παιδών και ενηλίκων, Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας και Θετικής Πιέσεως Ενηλίκων, το επιστημονικό επιτελείο του ΜΗΤΕΡΑ παραμένει σε πλήρη ετοιμότητα προκειμένου να εξυπηρετήσει οποιαδήποτε ανάγκη παρουσιαστεί σε 24ωρη βάση (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Το ΜΗΤΕΡΑ βρίσκεται διαρκώς στην πρώτη γραμμή των εξελίξεων στο επίπεδο της επιστημονικής έρευνας με εξειδίκευση στους Τομείς: αίματος πλακούντος και βλαστικών κυττάρων, συνδρόμου Down και συγγενών ανωμαλιών εμβρύου, ορμονικών υποδοχέων, στειρότητας - γονιμότητας, νεογνικού ίκτερου και νεανικού διαβήτη.

Οι άνθρωποί μας, οι συνεργάτες και το προσωπικό μας είναι η δύναμή μας. Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση με τη διεξαγωγή από το ΜΗΤΕΡΑ επιστημονικών ημερίδων, σεμιναρίων και συνεδρίων, συμβάλλει στην αποκόμιση πολύτιμης γνώσης από τους ιατρούς και τους επιστημονικούς συνεργάτες. Παγκόσμιες ιατρικές βιβλιοθήκες και όλη η διεθνής βιβλιογραφία είναι στη διάθεση του επιστημονικού προσωπικού, ενώ επιστημονικά συμβούλια συγκροτούνται συχνά για να δώσουν λύση ακόμη και στα πιο εξειδικευμένα περιστατικά νοσηλείας.

Σε εφημερία 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, εφημερεύοντες ιατροί, διπλωματούχες νοσηλεύτριες, μαίες και νοσοκόμες εξειδικευμένες σε παιδιά, με την υποστήριξη ενός πλήθους στελεχειακού δυναμικού διοικητικών και τεχνικών υπηρεσιών, αντιμετωπίζουν οποιοδήποτε επείγον ιατρικό περιστατικό.

Στο ΜΗΤΕΡΑ προσδοκούμε η παραμονή των νοσηλευομένων μας να είναι άνετη και ευχάριστη. Από το δεύτερο έως τον έβδομο όροφο του κτιριακού συγκροτήματος υπάρχουν τα δωμάτια νοσηλείας της Γενικής Κλινικής, Μαιευτικής / Γυναικολογικής Κλινικής και του ΠΑΙΔΩΝ ΜΗΤΕΡΑ, τα οποία διαθέτουν πληθώρα ανέσεων και παρέχουν άνετη διαμονή (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Ημερομηνίες Σταθμοί Γενικής / Μαιευτικής Κλινικής ΜΗΤΕΡΑ

2016

Με το πρότυπο ISO 9001:2008 που αφορά στα συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, πιστοποιήθηκαν από τον Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria Hellas, όλα τα τμήματα του νοσοκομείου ΜΗΤΕΡΑ

2015

Έναρξη λειτουργίας της Υπερσύγχρονης Μονάδας Τεχνητού Νεφρού στο ΜΗΤΕΡΑ.

2014

-Το ΜΗΤΕΡΑ, σύμφωνα με απόφαση του Υπουργείου Υγείας αναγνωρίστηκε ως «Νοσοκομείο Φιλικό προς τα Βρέφη» (Baby Friendly Hospital), εφαρμόζοντας τις αρχές που απαιτούνται από την UNICEF και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.)για το Μητρικό Θηλασμό.

-Το Νοσοκομείο ΜΗΤΕΡΑ είναι το μοναδικό νοσοκομείο στην Ελλάδα για το 2014 που βραβεύεται για το εργασιακό του περιβάλλον, καθώς περιλαμβάνεται στις πρώτες θέσεις των εταιρειών στην κατάταξη Best Workplaces 2014.

2013

Με το πρότυπο ISO 9001:2008 που αφορά στα συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, πιστοποιήθηκαν από τον Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria Hellas, το Ακτινοδιαγνωστικό Τμήμα και τα Τμήματα Μαστογραφίας και Μέτρησης Οστικής Πυκνότητας του νοσοκομείου ΜΗΤΕΡΑ.

2012

- Νέες πρωτοποριακές μέθοδοι ανάπτυξης και καλλιέργειας εμβρύων βελτιώνουν τα ποσοστά επιτυχίας στην Υποβοηθούμενη Αναπαραγωγή.

- Πιστοποίηση κατά ISO της Μονάδας Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής IVF ΜΗΤΕΡΑ.

2011

- Εφαρμογή της νέας τεχνικής IMSI (ενδοκυτταροπλασματική ένεση μορφολογικά επιλεγμένων σπερματοζωαρίων) στη Μονάδα Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής IVF ΜΗΤΕΡΑ.

- Κορυφαίο επιστημονικό επίτευγμα για τη διάγνωση του Συνδρόμου Down με τη συνδρομή του τμήματος Γενετικής και Μοριακής Βιολογίας.

2009

- Η πρώτη τράπεζα ιστών ωοθήκης στην Ελλάδα.

- Αποτελεσματική αντιμετώπιση των ινομυωμάτων με το Ρομποτικό ΣύστημαDaVinci®S.

- Η 1η στην Ελλάδα ρομποτική χειρουργική σταδιοποίηση για καρκίνο της μήτρας.

2008

Το ΜΗΤΕΡΑ ίδρυσε την πρώτη Ιδιωτική Παιδο-Καρδιολογική / Παιδο-Καρδιοχειρουργική Κλινική, η λειτουργία της οποίας κάλυψε ένα μεγάλο κενό στην παροχή υπηρεσιών υγείας στα παιδιά.

2007

Τα Διοικητικά Συμβούλια του Διαγνωστικού και Θεραπευτικού Κέντρου Αθηνών ΥΓΕΙΑ και της Γενικής Κλινικής, Μαιευτικής - Γυναικολογικής Κλινικής και του ΠΑΙΔΩΝ ΜΗΤΕΡΑ, μετά από διαπραγματεύσεις και στα πλαίσια της στενότερης συνεργασίας που έχουν αναπτύξει, αποφάσισαν τη συνένωση των δυνάμεών τους με στόχο τη συγκρότηση του ισχυρότερου ιδιωτικού Ομίλου Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.

2006

Ανακοινώθηκε από το ΜΗΤΕΡΑ η εξαγορά ποσοστού άνω του 86% των μετοχών με δικαίωμα ψήφου του Μαιευτικού και Χειρουργικού Κέντρου ΛΗΤΩ Α.Ε. Η νεοδημιουργηθείσα συμμαχία ΜΗΤΕΡΑ - ΛΗΤΩ αντιπροσωπεύει πλέον πάνω από 16.000 τοκετούς ετησίως, προσφέροντας παράλληλα πλήρεις διαγνωστικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες γενικής και παιδιατρικής κλινικής, σε δύο αυτόνομες υπερσύγχρονες κλινικές στην Αττική, συνολικής δυναμικότητας άνω των 500 κλινών.

2003

Χορηγήθηκαν στην Εταιρία άδειες ίδρυσης και λειτουργίας Γενικής και Παιδιατρικής Κλινικής δυναμικότητας 343 και 99 κλινών αντίστοιχα και ξεκίνησε η λειτουργία τους.

2000

Η Εταιρία εξαγόρασε το 34% των μετοχών του "ΛΗΤΩ Μαιευτικό και Χειρουργικό Κέντρο Α.Ε."

1999

Η Εταιρία έλαβε άδεια λειτουργίας Εργαστηρίου Μαγνητικής Τομογραφίας.

1995

Ξεκίνησε η λειτουργία του Εργαστηρίου Μοριακής Βιολογίας και Κυτταρογενετικής με ειδικό τμήμα DNA.

1994

Αποφασίστηκε η κατασκευή καινούργιας πτέρυγας, η οποία από το 1996 φιλοξενεί τις νέες δραστηριότητες της Εταιρίας: το Τμήμα Εξωσωματικής Γονιμοποίησης - Μονάδα Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής, το Ωτορινολαρυγγολογικό Κέντρο, την Οφθαλμολογική Κλινική, τη Γενική Χειρουργική, την Αγγειοχειρουργική και την Ουρολογία.

Ημερομηνίες Σταθμοί ΠΑΙΔΩΝ ΜΗΤΕΡΑ

2016

Παροχή εξατομικευμένου προγράμματος παρακολούθησης των αποθεραπευμένων νέων που νόσησαν από καρκίνο στην παιδική ηλικία.

2015

-Νέα μέθοδος για την αντιμετώπιση της λιθίασης νεφρού σε παιδιά.
-Στο δυναμικό του Παίδων ΜΗΤΕΡΑ εντάσσεται ο Ιπποκράτης – Ιππόταμος, η νέα μασκότ, που κρατά συντροφιά στους μικρούς ασθενείς.

2014

Ιδρύεται Ογκολογικό Κέντρο για παιδιά και εφήβους και το πρώτο στην Ελλάδα ιατρείο Νι.Κα (Νικητών Καρκίνου).

2013

- Αποκλειστική συνεργασία με το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο της Γενεύης και τον διάσημο καθηγητή κ. Αυξέντιο Καλαγκό για καρδιοχειρουργικές επεμβάσεις σε παιδιά με συγγενείς καρδιοπάθειες, εξασφάλισε το Παίδων ΜΗΤΕΡΑ.
-Το Παίδων ΜΗΤΕΡΑ εντάσσει στο δυναμικό του τον Ιάσωνα, ένα ρομπότ Virtual Presence (τηλεπαρουσίας) που λειτουργεί διαδραστικά με τους μικρούς ασθενείς.

2012

Μεταξύ των 9 Παιδοκαρδιοχειρουργικών Κέντρων της Ευρώπης με πιστοποιημένα χειρουργικά αποτελέσματα (επαναπιστοποίηση από το 2009).

2011

Νέα πρωτοποριακή μέθοδος τοποθέτησης καρδιακής βαλβίδας χωρίς ανοιχτό χειρουργείο.

2010

-Έναρξη λειτουργίας Παιδο-Νευροχειρουργικού Τμήματος.
-Αντιμετώπιση παθήσεων του πνεύμονα χωρίς θωρακεκτομή στη βρεφική και παιδική ηλικία.

2009

- Εμφύτευση Αμφικολιακού Βηματοδότη σε παιδί με Σπάνια Συγγενή Καρδιοπάθεια.
- Έναρξη λειτουργίας Παιδο-Ορθοπεδικού Τμήματος

2008

-Έναρξη λειτουργίας του Παιδο-Οφθαλμολογικού Τμήματος
Το πρώτο ολοκληρωμένο Παιδο-Οφθαλμολογικό Τμήμα στην Ελλάδα. Διαθέτει εξωτερικά ιατρεία και άρτια εξοπλισμένο χειρουργείο και καλύπτει όλα τα παιδο-οφθαλμολογικά περιστατικά.

-Έναρξη λειτουργίας Παιδο-Καρδιολογικής-Παιδοκαρδιοχειρουργικής Κλινικής ΜΗΤΕΡΑ.

Η πρώτη στην Ελλάδα Παιδο-Καρδιολογική-Παιδοκαρδιοχειρουργική Κλινική που

λειτουργεί σε ιδιωτικό παιδιατρικό Νοσοκομείο.
- Πρωτοποριακή επέμβαση καρδιάς σε βρέφος 3 μηνών που έπασχε από ταχυκαρδίες.

2004

Εγκαίνια ΠΑΙΔΩΝ ΜΗΤΕΡΑ

2003

Έναρξη λειτουργίας ΠΑΙΔΩΝ ΜΗΤΕΡΑ. Διαθέτει (115 κλίνες σήμερα) χειρουργικές αίθουσες, εξωτερικά ιατρεία και πλήρως εξοπλισμένα εργαστήρια.

Το ΜΗΤΕΡΑ εκτείνεται σε κτίριο 11 ορόφων, συνολικής επιφάνειας 30.000 τμ., επί της οδού Ερυθρού Σταυρού στο Μαρούσι με εύκολη πρόσβαση, αφού βρίσκεται σε μικρή απόσταση από τον Ηλεκτρικό Σταθμό Αμαρουσίου και υπάρχουν στάσεις αρκετών γραμμών αστικών λεωφορείων ακριβώς έξω από τις εγκαταστάσεις μας.

Όλοι οι χώροι του Νοσοκομείου, είναι εργονομικά σχεδιασμένοι και διαμορφωμένοι, ώστε ο επισκέπτης να νοιώθει οικειότητα και παράλληλα ασφάλεια. Παντού κυριαρχούν τα ζεστά χρώματα, που δημιουργούν ένα φιλικό και άνετο περιβάλλον τόσο για τα παιδιά όσο και για τους μεγάλους.

Διαθέτει συνολικά 501 κλίνες, οι οποίες αναπτύσσονται σε δωμάτια: τρίκλινα, δίκλινα, μονόκλινα, lux, μικρές & μεγάλες σουίτες.

Μεταξύ άλλων, στο ΜΗΤΕΡΑ, λειτουργούν:

- Πολυδύναμη Μ.Ε.Θ Ενηλίκων 11 κλινών.
- Πολυδύναμη Μ.Ε.Θ Παιδών και Μ.Ε.Θ Παιδοκαρδιοχειρουργικής Κλινικής συνολικής δύναμης 10 κλινών.
- Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας Νεογνών τριών επιπέδων συνολικής δύναμης 90 κλινών.
- 20 αίθουσες χειρουργείων
- 6 αίθουσες μαιεύσης
- 18 αίθουσες ωδινών

2.3 Τα οφέλη του Νοσοκομείου Μητέρα

Το ΜΗΤΕΡΑ φημίζεται για την ποιότητα και την ποικιλία του διαιτολογίου, το οποίο καθορίζεται από επιστήμονες κλινικούς διαιτολόγους και παρασκευάζεται με επιλεγμένα υλικά στις σύγχρονες εγκαταστάσεις του, καλύπτοντας πλήρως τις ιδιαιτερότητες και τις προσωπικές ανάγκες του κάθε νοσηλευομένου.

Τον κατάλογο των υπηρεσιών φιλοξενίας προς τους ασθενείς, τους συνοδούς και τους επισκέπτες συμπληρώνουν η διαρκής λειτουργία καταστημάτων, τράπεζας, υπογείου χώρου στάθμευσης οχημάτων καθώς και χώρου φύλαξης παιδιών (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Οι εξελιγμένες υπηρεσίες Τηλεπικοινωνιών και Μηχανογράφησης του ΜΗΤΕΡΑ αποτελούν την ατμομηχανή της ομαλής λειτουργίας όλων των διοικητικών υπηρεσιών και των τμημάτων εξυπηρέτησης κοινού.

Το αναβαθμισμένο τηλεφωνικό κέντρο, 24ωρης λειτουργίας, διαχειρίζεται όλες τις κλήσεις, ενημερώνει τις αρμόδιες νοσηλευτικές και διοικητικές υπηρεσίες έτσι ώστε η παραλαβή των ασθενών να γίνεται γρήγορα και η ενημέρωση των συνοδών άμεσα.

Με ιδιαίτερη φροντίδα πραγματοποιείται η διαχείριση του μιατισμού που χρησιμοποιούν τόσο οι ασθενείς, όσο και το προσωπικό ενώ ιδιαίτερη ευαισθησία επιδεικνύεται σε οτιδήποτε αφορά στην καθαριότητα και υγιεινή των χώρων, εφαρμόζοντας τις πλέον εξελιγμένες μεθόδους μηχανικού καθαρισμού (ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε, 2000).

Το ΜΗΤΕΡΑ διαθέτει:

- Το μοναδικό στην Ελλάδα και τα Βαλκάνια Ανοικτό Μαγνητικό Τομογράφο υψηλού πεδίου 1.0 Tesla.
- Μία από τις τρεις μεγαλύτερες σε όγκο κύκλων Μονάδα Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής (IVF) στη χώρα.
- Τελευταίας γενιάς εξοπλισμένα χειρουργεία λαπαροσκοπικών επεμβάσεων.
- Το πλήρες και οργανωμένο Συνεδριακό Κέντρο «Νικόλαος Λούρος» το οποίο αποτελεί Κέντρο Αναφοράς για τη συνεδριακή Αθήνα
- VIP πτέρυγα ειδικά σχεδιασμένη και κατασκευασμένη για να καλύπτει στο ανώτατο επίπεδο τις ανάγκες παραμονής και νοσηλείας, σε ένα περιβάλλον ασφάλειας, ποιότητας και ιατρικού πολιτισμού.

Το ΜΗΤΕΡΑ εκτείνεται σε χώρο 30.000 τ.μ. και διαθέτει:

- Πολυδύναμη Μ.Ε.Θ Ενηλίκων 11 κλινών.
- Πολυδύναμη Μ.Ε.Θ Παιδών και Μ.Ε.Θ Παιδοκαρδιοχειρουργικής Κλινικής συνολικής δύναμης 10 κλινών.
- Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας Νεογνών τριών επιπέδων συνολικής δύναμης 90 κλινών.
- 20 αίθουσες χειρουργείων.
- 6 αίθουσες μαιεύσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

3.1 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και η απόδοση των εργαζομένων στο Νοσοκομείο

Τα νοσοκομεία σήμερα βρίσκονται αντιμέτωπα σε ένα πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, γεμάτο με απειλές από ιδιωτικές κλινικές που λειτουργούν υπό διαφορετικά είδη κανονισμών . Οι συνεχόμενες αλλαγές προβλέπουν για τα νοσοκομεία ευκαιρίες αλλά



Εικόνα 3 Η Επαγγελματική ικανοποίηση στην καθημερινότητα. (Παυλίδου, 2014)

και προκλήσεις . Ένα μέρος των ανταγωνιστικών προκλήσεων που έχουν να αντιμετωπίσουν είναι η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων . Η χρήση του ανθρώπινου δυναμικού έχει ιδιαίτερη σημασία δεδομένου ότι ο παράγοντας αυτός είναι το πιο σημαντικό στοιχείο του ενεργητικού του κάθε νοσοκομείου και η επιτυχής υλοποίηση κάθε στρατηγικού στόχου εξαρτάται από την έμπνευση και τη σκληρή εργασία του προσωπικού . Η καλή διαχείριση του οργανισμού βλέπει συνήθως ένα μέσο εργαζόμενο

ως πηγή ρίζα της ποιότητας και της παραγωγικότητας. Ένας οργανισμός είναι αποτελεσματικός στο βαθμό

στον οποίο επιτυγχάνει τους στόχους του . Ο αποτελεσματικός οργανισμός πρέπει να βεβαιωθεί ότι υπάρχει ένα πνεύμα συνεργασίας και την αίσθηση της δέσμευσης και της ικανοποίησης μεταξύ των εργαζομένων του.

Στην βιβλιογραφία υπάρχουν εκατοντάδες αν όχι χιλιάδες ορισμοί της επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ τα βιβλία και οι μελέτες που δημοσιεύονται κάθε χρόνο είναι επίσης χιλιάδες. Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται από τα σημαντικότερα ζητήματα για την απόδοση των εργαζομένων αλλά και για τον ενδιαφέρον που δείχνουν οι διάφοροι οργανισμοί για την υψηλή απόδοσή τους. Μάλιστα ο **Haldane(1981)** υποστηρίζει ότι «για έναν πολύ μεγάλο αριθμό ατόμων, η εργασία είναι ένας τρόπος για να δηλώνουν την ύπαρξή τους».

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα κριτήριο για τον προσδιορισμό της υγείας ενός οργανισμού, καθιστώντας αποτελεσματικές υπηρεσίες που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ανθρώπινη πηγή (Fitzgerald.,1994) και την επαγγελματική ικανοποίηση που βιώνουν οι εργαζόμενοι.. Παραδοσιακά πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης

περιλαμβάνουν : τους συναδέλφους , τους μισθούς, τις συνθήκες εργασίας , την εποπτεία , τη φύση της εργασίας και των παροχών (Williams, 2004).

Ο πιο διαδεδομένος ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυτός του **Locke** , ο οποίος την ορίζει ως μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προέρχεται από την αποτίμηση της εργασίας ή των εργασιακών¹⁶ εμπειριών κάποιου . Επίσης ο **Locke** υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την δυσαρέσκεια του ατόμου από την εργασία θεωρώντας την ικανοποίηση ως μια θετική συναισθηματική απόκριση προς ένα έργο το οποίο το ίδιο το άτομο έχει ορίσει ως αυτό που θα πληροί τις εργασιακές του αξίες. Από την άλλη πλευρά η επαγγελματική δυσαρέσκεια πηγάζει από την μη πραγματοποίηση¹⁷ του έργου αυτού. Επιπλέον η επαγγελματική ικανοποίηση έχει οριστεί ως συναισθηματική και γνωστική στάση από τις οποίες κατέχονται οι υπάλληλοι σχετικά με τις διάφορες πτυχές της εργασίας τους (Kalleberg, 1977) (Mercer, 1997) (Wright & Cropanzano, 1997) (Wong, Hui, & Law, 1998).

Παράλληλα, ο **Κάντας** επισημαίνει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η αντίδραση του ατόμου στην εκάστοτε εργασία, η οποία αποτελείται από διάφορους παράγοντες ,όπως αυτός της μέτρησης της ικανοποίησης λαμβάνοντας υπόψη όλα τα επιμέρους στοιχεία. Επιπρόσθετα αναφέρει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αλλάζει συνεχώς εξαιτίας των διαφορετικών παραγόντων¹⁸ που την προσδιορίζουν.

Επίσης, οι **Granny, Smith & Stone** αναφέρουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την συμπεριφορά του ατόμου προς την εργασία του, που προέρχεται από τα θετικά που αποκομίζει από αυτήν αλλά και από αυτά που θα επιθυμούσε να έχει. Ουσιαστικά η επαγγελματική ικανοποίηση¹⁹ ταυτίζεται με την εργασιακή συμπεριφορά (Παπάνης & Ρόντος, 2005).

Σύμφωνα με τον Mitchell και Lason(1987) , αναγνωρίζεται γενικά στον τομέα της οργανωτικής συμπεριφοράς ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η σημαντικότερη

¹⁶ Locke, E. (1969). *What is a job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*. New York: Elsevier Inc. σελ.309-336

¹⁷ Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. Σελ.1297-1349

¹⁸ Κάντας, Α. (1992). *Η Επαγγελματική ικανοποίηση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Νέα Παιδεία.σελ 30-43

¹⁹ Granny, C., Smith, P., & Stone, E. (1992). *Job Satisfaction: advances in research and application*. Lexington, M.A: Lexington Books.

και η πιο συχνή μελετημένη²⁰ στάση. Ενώ ο Luthan (1998) έθεσε ευθέως ότι υπάρχουν τρεις σημαντικές διαστάσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση:

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια συναισθηματική αντίδραση σε μια κατάσταση της εργασίας .

Η επαγγελματική ικανοποίηση καθορίζεται συχνά από το πόσο καλά και αποτελεσματικά πληρούν ή υπερβαίνονται οι προσδοκίες.

Η επαγγελματική ικανοποίηση εκπροσωπεί αρκετές σχετικές συμπεριφορές που είναι χαρακτηριστικές της εργασίας για την οποία οι άνθρωποι²¹ έχουν αποτελεσματική αντίδραση .

Οι **Warr (1987)** και **Landy (1989)** αναφέρουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι κάτι μόνιμο, εννοώντας ότι πολύ δύσκολα θα βρεθεί εργαζόμενος που να είναι απόλυτα ικανοποιημένος από την εργασία του.

Οι **Rice, Gentile & McFarlin** , αναφέρουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από τις παραμέτρους της εργασίας, όπως οι σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, οι μηνιαίες αποδοχές αλλά και το περιβάλλον²² της εργασίας.

Ο **Spector**, επισημαίνει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα²³ που έχει κάποιος από την εργασία του.

Τέλος οι περισσότεροι ερευνητές συμφωνούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια έννοια η οποία έχει πολλά επιμέρους στοιχεία **Κουστέλιος (2001)**, **Μπρούζος (2004)**. Υπάρχουν βέβαια και οι ερευνητές που πιστεύουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι κάτι το αυτονόητο χωρίς να μπουν στην διαδικασία να ερμηνεύσουν την πλήρη έννοιά της **Evans (1999)**.

²⁰ Mitchel, T., & Lason, J. (1987). *People in organization*. New York: Mc Graw-Hill.

²¹ Luthan, F. (1998). *Organizational Behaviour*. Boston: McGraw-Hill.

²² Rice, R., Gentile, D., & McFarlin, D. (1991). *Facet importance and job satisfaction* *Journal of Applied Psychology*. New York: John Wiley & Sons.σελ 31-39.

²³ Spector, L. (2000). *Industrial and organizational psychology*. New York: John Wiley & Sons.

3.2 Οι παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης

Ενώ κάποιοι ερευνητές έχουν υποθέσει ότι υπάρχουν ορισμένοι ειδικοί παράγοντες οι οποίοι έχουν άμεση συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση (Locke, 1976), δεν υπάρχει μια πεπατημένη που να μας δείχνει ποιες πτυχές της εργασίας θα ληφθούν υπόψη, έτσι ώστε να μετρήσουμε την επαγγελματική ικανοποίηση.

Είναι ζωτικής σημασίας για τον εργοδότη, να γνωρίζει τους παράγοντες, τις συνέπειες αλλά και τους συσχετισμούς της επαγγελματικής ικανοποίησης. Έτσι δημιουργείται η αναγκαιότητα για την κατανόηση των παραγόντων της επαγγελματικής ικανοποίησης, που έχει ως στόχο στην βελτίωση της ευημερίας και της ζωής των ανθρώπων μέσα στην επιχείρηση. Οι οργανισμοί έχουν την δυνατότητα να αυξήσουν τα επίπεδα της ποιότητας τους, είτε σε επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών είτε σε επίπεδο προϊόντος, μόνο εάν αισθάνεται ικανοποιημένο το προσωπικό τους. Μερικοί ερευνητές θεωρούν την επαγγελματική ικανοποίηση ως μια δισδιάστατη έννοια που αποτελείται από ενδογενείς και εξωγενείς διαστάσεις της ικανοποίησης. Οι ενδογενείς πηγές της ικανοποίησης εξαρτώνται από τα ατομικά χαρακτηριστικά του ατόμου, όπως η πρωτοβουλία, τις σχέσεις τους με τους επόπτες, ή το έργο που επιτελεί το άτομο, αυτές είναι η ποιοτικές πτυχές της εργασίας. Οι εξωγενείς πηγές της ικανοποίησης είναι περιστασιακές και εξαρτώνται από τις αμοιβές, την ασφάλεια που παρέχει η εργασία και το περιβάλλον της, αυτές είναι οικονομικές πτυχές της εργασίας. Τόσο οι ενδογενείς όσο και οι εξωγενείς πτυχές της εργασίας, θα πρέπει να συνυπάρχουν αρμονικά, για την αύξηση του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης. Έχει διαπιστωθεί ότι το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης χωρίζεται σε τέσσερις ομάδες παραγόντων: διαπροσωπικές σχέσεις, προσωπική ικανοποίηση, τις συνθήκες εργασίας και τις οικονομικές πτυχές. Αναλυτικότερα είναι:

- **Ώρες εργασίας.** Η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από την ύπαρξη σύγκρουσης των ρόλων των εργαζομένων. Οι συγκρούσεις παρατηρούνται κυρίως την στιγμή που αναθέτουν στον εργαζόμενο να δύο ή περισσότερους ρόλους με αποτέλεσμα να μπορεί να επιτύχει του στόχους του μόνο σε έναν αποκλείοντας την επιτυχία στους άλλους. Οι συγκρούσεις σχετίζονται άμεσα με την κόπωση στην εργασία και έχουν κοινές αιτίες. Μια από αυτές τις αιτίες είναι το ακατάστατο ωράριο της εργασίας και οι συχνές υπερωρίες.

Επομένως ο ρόλος της σύγκρουσης και της ικανοποίησης παρουσιάζουν πολλά κοινά, επειδή ο εργαζόμενος ξοδεύει πολύ χρόνο στο να εργάζεται, θυσιάζοντας έτσι την ποιότητα ζωής του και της συμμετοχής με την οικογένεια του και τους

φίλους του, παράγοντες στους οποίους επηρεάζουν την ικανοποίηση του εργαζομένου (Pors, 2003).

- **Αμοιβές.** Ένας από τους κύριους παράγοντες, που είναι ζωτικής σημασίας, για όλα τα θέματα που αφορούν τον άνθρωπο, είναι ο μισθός του κάθε ατόμου. Ο μισθός είναι η πληρωμή που πείθει έναν υπάλληλο στο να παράγει έργο και χρόνο. Το πρόβλημα του μισθού είναι ένα σημαντικό κριτήριο για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων (Oshagbemi T., 2000). Από την άλλη πλευρά, οι θεωρητικοί όπως ο Locke και ο Porter κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι, αν ο μισθός είναι ίσος ή μεγαλύτερος από τον αναμενόμενο, από τον εργαζόμενο τότε παρατηρούμαι αύξηση της ικανοποίησης του εργαζόμενου και μείωση της ικανοποίησης σε περίπτωση χαμηλότερου μισθού²⁴ από τον αναμενόμενο.
- **Συνθήκες εργασίας.** Με τον όρο αυτό εννοούμε τον τόπο εργασίας, όπου οι εργαζόμενοι εκτελούν την εργασίας τους. Το περιβάλλον εργασίας θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες των εργαζομένων.
- **Ο επόπτης και οι συνεργάτες του.** Σύμφωνα με τους Cranny, Smith, Stone, (1992), οι οποίοι υποστήριξαν ότι η καλή διατήρηση των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων, είναι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την συμπεριφορά και την ικανοποίηση των εργαζομένων.
- **Σχεδιασμός εργασίας.** Η έλλειψη αποσαφήνισης των καθηκόντων της εργασίας, επηρεάζει αρνητικά την επαγγελματική ικανοποίηση. Μερικοί ερευνητές θεωρούν ότι τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας έχουν άμεση συνάρτηση με την επαγγελματική ικανοποίηση. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι η αυτονομία, η πρωτοβουλία των εργαζομένων, η εκτίμηση, η αναγνώριση και η ευκαιρία βελτίωσης δεξιοτήτων (Abraham, Medoff, 1984), (Abraham, Medoff, 1985).
- **Το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.** Παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για την ικανοποίηση των εργαζομένων και είναι συνδεδεμένο με την πρόσληψη, την ανάπτυξη, την απόδοση, τον οργανωτικό σχεδιασμό, τις σχέσεις των εργαζομένων, τις ανταμοιβές και την ανάλυση των ανθρώπινων πόρων.
- **Δημογραφικά χαρακτηριστικά.** Με βάση τις μελέτες που έχουν γίνει από διάφορους ερευνητές, σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επίδραση

²⁴ According to Appelbaum and Kamal (2000) economic aspects don't affect employee satisfaction. The same is a conclusion of Smith, (1999). The Crow and Hartman, (1995) mention that the psychological uplift of a salary increase is short lived.

των δημογραφικών χαρακτηριστικών, όπως η ηλικία, το φύλλο και την εκπαίδευση, βλέπουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Υπάρχουν πολλά χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Ένα από αυτά είναι η ηλικία του υπαλλήλου, καθώς και η επαγγελματική εμπειρία. Έρευνες έδειξαν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εμπειρίας (Lim & Thompson, 1998). Ενώ οι (Smith, Kendall, & Hulin, 1969), βρήκαν πως υπάρχει μεγαλύτερη ικανοποίηση από εργαζόμενους με εμπειρία λιγότερη από έξι μήνες. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η έρευνα του (Boyle, 1997), που αναφέρει ότι υπάρχει έλλειψη σχέσης μεταξύ των ετών εμπειρίας με την αφοσίωση στην δουλεία. Οι (Crow & Hartman, 1995), υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση, δείχνει να είναι μειωμένη σε μεγάλο βαθμό στους εργαζόμενους με μεγάλη ηλικία, που έχουν πολλά χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας. Επίσης ένα πολύ σημαντικό δημογραφικό χαρακτηριστικό είναι το επίπεδο της ιεραρχίας που κατέχει ο κάθε υπάλληλος μέσα στην εργασία. Σύμφωνα με τον (Oshagbemi T., 1997), υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και του επιπέδου της ιεραρχίας στο οποίο εργάζεται ο καθένας. Ενώ ο (Pors, 2003), υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι κατώτερης ιεραρχικής θέσης είναι λιγότερο ικανοποιημένοι, λόγω έλλειψης ελευθερίας και αυτονομίας.

Τέλος, η σχέση μεταξύ του φύλου και της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ένας άλλος τομέας παράθεσης μεταξύ των εντελώς αντικρουόμενων απόψεων και ερευνητικών συμπερασμάτων. Ενώ ορισμένες έρευνες έδειξαν ότι, οι άντρες είναι πιθανότερο να είναι δυσαρεστημένοι²⁵ με την δουλεία τους, άλλοι έρχονται σε εντελώς αντίθετα συμπεράσματα (Oshagbemi T., 1999).

Ένας άλλος ερευνητής, οFrederic Herzberg, μελέτησε της πηγές της επαγγελματικής ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας των εργαζομένων. Ο Herzberg ως παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης αναφέρει την υπευθυνότητα, την επίτευξη, την εργασία, την αναγνώριση, την εξέλιξη και τις προαγωγές και τις θεωρεί ως κίνητρα για τους εργαζόμενους. Οι εργασίες με αρκετούς παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης, θα

²⁵ Inconsistencies in finding concerning the relationship between gender and job satisfaction may be due to a variety of factors. Not only might males and females in the same organizations differ in the job level, promotion prospects, pay and so on, they may differ in the extent to which the same job satisfies their needs. A job high on skill utilization and career prospects may results in higher job satisfaction for females than for males, whereas in occupational allowing little scope for social relationships, the differences in satisfaction might be in the opposite direction.

πρέπει να δημιουργούν κίνητρα για τους εργαζόμενους, έτσι ώστε να είναι αποτελεσματικότεροι στην εργασία τους. Ενώ όταν απουσιάζουν αυτοί οι παράγοντες, δεν είναι σίγουρο ότι αυτομάτως δημιουργείται δυσαρέσκεια στο πρόσωπο των εργαζομένων και αποχή από τα εργασιακά τους καθήκοντα. Αντιθέτως μπορεί να συμβαίνει γιατί δεν έχουν δοθεί στους εργαζόμενους τα απαραίτητα κίνητρα²⁶ για εργασία.

Πίνακας 3.1

Παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης

Παράγοντας	Εξήγηση
Εργασία	Ποικιλία, πολυπλοκότητα, δυσκολία, ενδιαφέρον, δυνατότητα για προαγωγές, δυνατότητα για εκμάθηση νέων εργασιακών καθηκόντων, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
Εποπτεία	Ανθρώπινες διαστάσεις, τρόπος, εμπιστοσύνη, διοικητικές ικανότητες, τεχνικές ικανότητες
Εταιρεία/Διοίκηση	Πολιτική, τρόπος μεταχείρισης των υπαλλήλων, τακτικές πληρωμής
Συνάδελφοι	Εργασιακές σχέσεις, ατμόσφαιρα, συνεργασία
Συνθήκες Εργασίας	Περιβάλλον εργασίας, χρονοδιαγράμματα, τοποθεσία, δυσκολία της εργασίας
Αμοιβή	Μέθοδοι, ποσό, ισότητα
Προαγωγή	Ευκαιρίες, απαιτήσεις, ισότητα
Παροχές	Διακοπές, προγράμματα συνταξιοδότησης, χρόνος αδείας, ασφάλιση, φροντίδα παιδιών, προγράμματα πρόσθετων παροχών
Αναγνώριση	Έπαινος, αναγνώριση για τα επιτεύγματα, μέθοδοι κριτικής

²⁶ Wray, R., Luft, R., & Highland, P. (2003). *Κοινωνική Συμπεριφορά στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

3.3 Η Σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης

Είναι πάρα πολύ δύσκολο να γνωρίζουμε το πόσο σημαντικό είναι για κάποιον να είναι ευχαριστημένος από την δουλειά του . Οι άνθρωποι μπορεί να νιώθουν ευχαριστημένοι από το μισθό της εργασίας τους, ενώ άλλοι μπορεί να λαμβάνουν ένα υψηλό μισθό αλλά να απαιτούν περισσότερα ώστε να είναι ικανοποιημένοι. Παράλληλα μπορεί να υπάρχουν εργαζόμενοι που έχουν υψηλά κίνητρα, αλλά να μην είναι ικανοποιημένοι για διαφορετικούς λόγους από τους ικανοποιημένους εργαζόμενους.

Η δουλειά για τον εργαζόμενο αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι στη ζωή του, καταλαμβάνοντας το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου του. Ο άνθρωπος ξοδεύει το ένα τρίτο της ζωής του στην δουλειά. Γι' αυτό το λόγο η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματά στη ζωή των ανθρώπων. Πολλοί εργαζόμενοι ξοδεύουν πάνω από δώρες κάθε μέρα στη δουλειά τους και μερικοί από αυτούς εργάζονται ακόμη και τα σαββατοκύριακα χωρίς όμως να γίνεται από επιλογή τους. Έτσι διαπιστώνουμε ότι η δουλειά είναι αυτή που πραγματικά δίνει νόημα²⁷ στη ζωή των ανθρώπων.

3.4 Η Σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης για τους εργοδότες

Οι εργοδότες, θέτουν πάντα υψηλούς στόχους για τις επιχειρήσεις τους και για να επιτευχθεί αυτό ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες είναι η υψηλή ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι λόγοι για τους οποίους είναι η ικανοποίηση παίζει τόσο σημαντικό ρόλο είναι οι εξής:

- Όσο πιο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, τόσο πιο παραγωγικοί γίνονται.
- Όσο πιο δυσαρεστημένοι είναι από την εργασία τους, τόσο πιο πιθανό είναι να εμφανίσουν συμπτώματα δυσαρέσκειας τα οποία είναι επιζήμια για την επιχείρηση.
- Είναι αποδεδειγμένο ότι όσο πιο δυσαρεστημένοι είναι οι εργαζόμενοι, τόσο συχνότερα βρίσκουν αφορμές για να απουσιάζουν από την εργασία τους, αλλά και να έχουν τάσεις φυγής από αυτήν.

²⁷ Wray, R., Luft, R., & Highland, P. (2003). *Κοινωνική Συμπεριφορά στο Χώρο Εργασίας*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.

- Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι δεν εμφανίζουν τάσεις φυγής από την εργασία τους και έχουν χαμηλότερα ποσοστά²⁸ κινητικότητας.



Σχήμα 2

Οι Λόγοι για την Υψηλή Ικανοποίηση των Εργαζομένων

3.5 Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασία

Σε διάφορες έρευνες που έγιναν για την εργασία, η επαγγελματική ικανοποίηση χρησιμοποιείται για την διαμόρφωση κάποιων συμπεριφορών ή στάσεων, αποτελώντας προσδιοριστικό παράγοντα. Η επαγγελματική ικανοποίηση επιδρά στη συμπεριφορά των ανθρώπων μέσα στην εργασία, στην παραγωγικότητα, στην κινητικότητα και στις απουσίες του προσωπικού (Κάντας, 1998).

Οι επιχειρήσεις δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για το επίπεδο της παραγωγικότητας των εργαζομένων και για αυτό τον λόγο πολλοί ερευνητές έχουν προσπαθήσει να

²⁸ Robbins, P. (2001). *Organizational behavior: concepts, controversies, applications 9th ed.* N.J: Prentice Hall.

διαπιστώσουν τη σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας (Jewell & Siegall, 1990).

Ο εργαζόμενος που είναι ικανοποιημένος από την δουλειά του δεν σημαίνει απαραίτητα ότι είναι και παραγωγικός διότι η παραγωγικότητα του εργαζομένου εξαρτάται από εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση του και τις συνθήκες εργασίας όπως οι αμοιβές. Πολλοί ερευνητές προσπαθούν να συσχετίσουν την επαγγελματική ικανοποίηση με την παραγωγικότητα του ατόμου. Ο Locke(1984) αναφέρει ότι « η σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση και στην παραγωγικότητα είναι αντίστροφη από αυτή που οι περισσότεροι υποθέτουν ότι υπάρχει. Είναι πολύ πιθανό, να μην είναι η ικανοποίηση που οδηγεί στην παραγωγικότητα αλλά η παραγωγικότητα , δηλαδή η απόδοση στη δουλειά, να οδηγεί στην ικανοποίηση, κάτι που είναι περισσότερο σύμφωνο με την αντίληψη που έχουμε για την ανθρώπινη φύση».

Οι εργαζόμενοι που είναι παραγωγικοί στην εργασία τους λαμβάνουν υψηλότερο μισθό από τους εργαζόμενους που δεν είναι παραγωγικοί, παίζοντας σημαντικό ρόλο στην ικανοποίησή τους εργαζομένου για το εάν θα παραμείνει στην εργασία του.

Τέλος τα δεδομένα είναι ασαφή για το εάν ένας ικανοποιημένος εργαζόμενος είναι και παραγωγικός. Μερικοί ερευνητές θεωρούν ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ αυτών των μεταβλητών(Jewell & Siegall, 1990) , ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν ότι υπάρχει σχέση(Spector, 2000).

Έρευνες έχουν δείξει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν σχετίζεται με την αποχώρηση του προσωπικού από την εργασία, λόγω της δυσκολίας για ανεύρεση εργασίας. Έτσι σε περιόδους που η οικονομία είναι σε ψηλά επίπεδα και η ανεργία είναι μειωμένη, γίνεται ισχυρότερη (Κάντας, 1998). Σε περίπτωση που υπάρχει υψηλή ανεργία και δεν υπάρχουν κενές θέσεις εργασίας, ο εργαζόμενος ενδέχεται να παραμείνει στην θέση του , παρόλο που νιώθει δυσαρεστημένος (Krumm, 2001). Συμπερασματικά, όσο πιο υψηλός είναι ο δείκτης της ανεργίας, τόσο πιο αδύναμη η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και κινητικότητας.

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την κινητικότητα του εργαζομένου είναι και η ηλικία του. Η εξήγηση στο φαινόμενο αυτό έχει να κάνει με το ότι ο εργαζόμενος που βρίσκεται στον ίδιο χώρο εργασίας για πολλά χρόνια, νιώθει ένα είδος δέσμευσης και με το ενδεχόμενο πως δεν θα τον προσλάβουν σε άλλη δουλειά, στην ίδια θέση και με τις ίδιες αποδοχές. Παράλληλα από την μακροχρόνια υπηρεσία του, έχει αποκτήσει μεγάλη εμπειρία στον συγκεκριμένο τομέα, φοβούμενος να μεταπηδήσει σε κάποια άλλη εργασία που δεν θα έχει καθόλου εμπειρία. Όμως οι εργαζόμενοι που σκέπτονται θετικά και με αισιοδοξία, μπορούν να αποχωρήσουν ευκολότερα από τους εργαζόμενους που είναι απαισιόδοξοι και αναγκάζονται να παραμείνουν στον ίδιο εργασιακό χώρο (McKenna, 2000).

Επίσης, κατά τους (Greenberg & Baron, 2000), υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της κινητικότητας του εργαζομένου, θεωρώντας ότι

όσο πιο δυσαρεστημένος είναι κάποιος εργαζόμενος από την εργασία του, τόσο πιο πιθανό είναι να αναζητεί μια νέα θέση εργασίας.

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει μια αρνητική συσχέτιση, σε σχέση με τον αριθμό των απουσιών των εργαζομένων από τον οργανισμό, δηλαδή όταν η ικανοποίηση είναι μεγάλη τότε και οι απουσίες από την δουλειά γίνονται λιγότερες. Το μεγαλύτερο πρόβλημα εστιάζεται στις αυθαίρετες απουσίες του εργαζομένου, χρησιμοποιώντας την πρόφαση ασθενειών για να τις δικαιολογήσουν (Κάντας Α. , 1998).

Υπάρχουν οργανισμοί όπου οι απουσίες των εργαζομένων αποδοκιμάζονται από την ηγεσία αλλά και σε κάποιες περιπτώσεις και από τους ίδιους τους εργαζόμενους ώστε να αποφεύγονται τέτοια περιστατικά. Έτσι τα αίτια της απουσίας του εργαζομένου δεν θα πρέπει να αναζητούνται στην ικανοποίηση του αλλά στο τι ισχύει μέσα στον ίδιο τον οργανισμό και την πολιτική που ακολουθεί σχετικά με τις απουσίες (Robbins, 2001).

Επίσης πολλές έρευνες έχουν δείξει ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και των απουσιών , ενώ άλλες έδειξαν ότι όσο μεγαλύτερη ικανοποίηση υπάρχει, τόσο περισσότερο μειώνεται ο αριθμός των απουσιών(Krymm,2001).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

4.1 Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης



Εικόνα 4 Η Επαγγελματική Εξουθένωση. (Κέντρο συμβουλευτικής, 2012)

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι αποτέλεσμα της εξάντλησης των αποθεμάτων των εργαζομένων, της ψυχοσωματικής τους καταπόνησης, προσπαθώντας συνεχώς να προσαρμόζονται στις καθημερινές δυσκολίες που τους παρουσιάζονται στο χώρο της εργασίας. Αυτές οι επιπτώσεις μπορούν να επηρεάσουν τον κάθε εργαζόμενο μειώνοντας την αποδοτικότητα του στην εργασία.

Ο όρος της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει την σχεδόν ολοκληρωτική εκμηδένιση

της επαγγελματικής υπόστασης του ατόμου. Ο (Freudenberger H. , 1974) αναφέρει την επαγγελματική εξουθένωση ως μια κατάσταση εξάντλησης των επαγγελματιών ψυχικής υγείας στο εργασιακό τους περιβάλλον. Καθόρισε την κατάσταση αυτή ως « αδυναμία για επίδοση ή εξουθένωση λόγω υπερβολικών απαιτήσεων που αφορούν την ενέργεια, τη δύναμη ή τις δυνατότητες». Ο Freudenberg προτείνει οι άνθρωποι οι οποίοι μπορούν να αναπτύξουν ευκολότερα την επαγγελματική εξουθένωση είναι η αφοσιωμένη συνεργασία τους, εννοώντας τον άνθρωπο ο οποίος αναλαμβάνει υπερβολικά πολύ δουλειά και νιώθει ότι κανείς άλλος εκτός από αυτόν δεν μπορεί να κάνει τη συγκεκριμένη δουλειά αποτελεσματικότερα (Freudenberger H. J., 1975).

Οι (Brezniak & Ben Ya'lr, 1989), πιστεύουν ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται στην ανισορροπία μεταξύ των προσδοκιών, των δυνατοτήτων και των απαιτήσεων του περιβάλλοντος. Επίσης κατά των (Pines & Aronson, 1988) η επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται ως μια κατάσταση σωματικής, ψυχικής και συναισθηματικής εξάντλησης η οποία προκαλείται από την χρόνια έκθεση του ατόμου σε συναισθηματικά επαγγελματικές συνθήκες. Επίσης οι (Rogers & Dodson, 1988) περιγράφει την επαγγελματική εξουθένωση ως την « αρρώστια των υπεραφοσιωμένων». Άλλοι συγγραφείς ορίζουν την επαγγελματική εξουθένωση ως την «την προοδευτική απώλεια του ιδεαλισμού, της ενέργειας και του σκοπού , η οποία βιώνεται από ανθρώπους που εργάζονται σε επαγγέλματα προσφοράς, ως αποτέλεσμα της εργασίας τους (Sturgess & Poulsen, 1983).

Ένας από τους πιο διαδεδομένους ορισμούς είναι αυτός της Maslach στον οποίο αναφέρει ότι η επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνει τη σωματική, την ψυχική αλλά και την νοητική εξουθένωση, σε κάθε εργαζόμενο που η δουλειά του απαιτεί να συναναστρέφεται με άλλους ανθρώπους.

4.2 Οι Διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Επίσης κατά την Maslach το φαινόμενο αυτό δεν εμφανίζεται ξαφνικά αλλά είναι αποτέλεσμα παρατεταμένης εργασίας υπό πίεση. Σύμφωνα με τους (Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory , 1986) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελεί μια διαδικασία που διαθέτει τρεις διαστάσεις:

- Η συναισθηματική εξάντληση
- Η αποπροσωποποίηση
- Η μειωμένη προσωπική ολοκλήρωση

Αναλυτικότερα

Στην επαγγελματική εξουθένωση η συναισθηματική εξάντληση εμφανίζεται πρώτη διότι ο εργαζόμενος νιώθει κουρασμένος από την δουλειά του και δεν έχει τα ψυχολογικά αποθέματα να επενδύσει σε αυτή. Στην **συναισθηματική εξάντληση** δημιουργείται στο άτομο η εντύπωση πως δεν μπορεί να συνεισφέρει στους άλλους. Παράλληλα νιώθει εξουθενωμένος από την καθημερινή επαφή με τους άλλους ανθρώπους γύρω του. Έχει θεωρηθεί ταυτόσημο φαινόμενο²⁹ με την επαγγελματική κατάθλιψη.

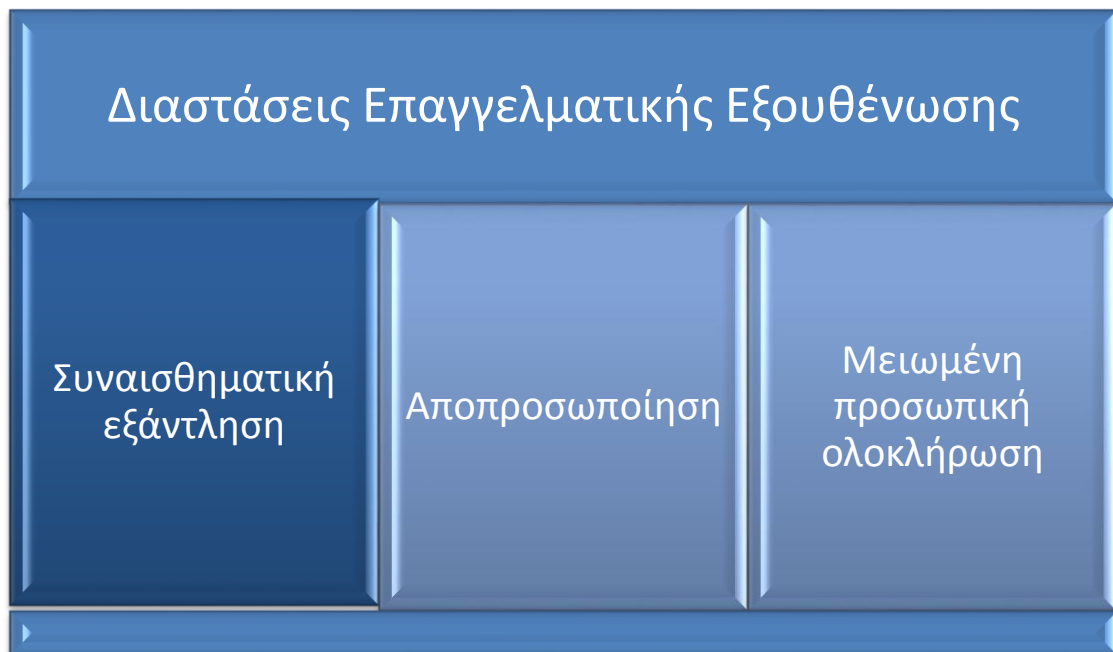
Εν συνεχεία ακολουθείται μια προσπάθεια να αμυνθεί τον εαυτό, μονώνοντας τα συναισθήματα του δημιουργώντας απρόσωπες σχέσεις με τους συνάδελφους του. Στην **αποπροσωποποίηση**, το άτομο δείχνει το πόσο συχνά εκφράζει αρνητικά συναισθήματα, εκδηλώνοντας κυνικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας. Έτσι δείχνει το πόσο επιβαρυνμένος είναι ψυχολογικά βιώνοντας έντονα συναισθήματα που δεν εκδηλώνονται, εκφράζοντας δυσφορία και προσβλητική συμπεριφορά προς τους συναδέλφους του.

Τέλος ο εργαζόμενος οδηγείται στο τελευταίο στάδιο της εξουθένωσης που είναι η πτώση της απόδοσης του στη δουλειά. Στην μειωμένη προσωπική ολοκλήρωση, το άτομο έχει την τάση να κρίνει αρνητικά τον εαυτό του και ειδικότερα τη δουλειά του. Γενικότερα καταβάλλεται από ένα καθολικό συναίσθημα λύπης και απογοήτευσης για τα αποτελέσματα της δουλειάς του ενώ παράλληλα έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση.

²⁹ BPhil, H. F., McIntee, J., McKeown, P., & BSc, P. B. (1986). Burnout and professional depression: related concepts? *Journal of Advanced Nursing* , 633-641.

Επιπρόσθετα σύμφωνα με τους (Shirom & Melamed, 2006) ο εργαζόμενος βιώνει το αίσθημα την σωματικής κούρασης, της συναισθηματικής εξάντλησης και της γνωσιακής κόπωσης.

Έτσι τα επαγγέλματα χαρακτηρίζονται με την συναισθηματική και ψυχολογική επιβάρυνση και προσβάλλονται συχνά από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, που οδηγεί στην γρήγορη κατανάλωση των ενεργειακών αποθεμάτων και στον επηρεασμό της ψυχικής και σωματικής υγείας και τελικά στην εξάντληση. Οι μειωμένες επαγγελματικές επιδόσεις δημιουργούν το αίσθημα της αναποτελεσματικότητας και αντικατοπτρίζει τη χαμηλή αυτοεκτίμηση³⁰ του εργαζόμενου.



Σχήμα 3

Διαστάσεις Επαγγελματικής Εξουθένωσης

4.3 Οι παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης

Υπάρχουν πολλοί ερευνητές οι οποίοι αναζητούν τα αίτια στην δυναμική αλληλεπίδραση του ατόμου με το εργασιακό περιβάλλον και στους παράγοντες που οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Οι παράγοντες αυτοί κατατάσσονται σε

³⁰ Αντωνίου, Α. Σ., Αναγνωστοπούλου, Θ., & Γάκη, Α. (2010). *Η Επαγγελματική Εξουθένωση των Εκπαιδευτικών στην Ειδική Αγωγή*. Αθήνα: Εκδ. Παπαζήση.

διάφορες κατηγορίες. Οι παράγοντες αυτοί διακρίνονται σε εξωγενείς και σε ενδογενείς παράγοντες. Οι εξωγενείς παράγοντες είναι οι εξής:

- **Εργασιακή αφοσίωση.** Αποτελεί την θετική μορφή της επαγγελματικής εξουθένωσης. Σύμφωνα με τους Maslach και Leiter(1997), η εργασιακή αφοσίωση χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες : την αποτελεσματικότητα, την ενέργεια και τη συμμετοχή³¹ των εργαζομένων. Οι Schaufeli, etc (2002), ορίζουν την εργασιακή αφοσίωση ως μια θετική σχέση εργασίας που χαρακτηρίζεται από αφοσίωση³² και απορρόφηση.
- **Επαγγελματική ικανοποίηση.** Η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται άμεσα με την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους όταν τα εργασιακά τους καθήκοντα, περιέχονται αρμονικά στη συνεργασία τους με τους ανωτέρους τους.
- **Προβλήματα ρόλων.** Η επαγγελματική εξουθένωση έχει μια υψηλή συσχέτιση με την ασάφεια των ρόλων. Έρευνες έχουν δείξει ότι η ασάφεια των ρόλων επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις, δημιουργώντας τα αίτια για την επαγγελματική εξουθένωση (Schaufeli & Peeters, 2000).

Οι ενδογενείς παράγοντες είναι οι εξής :

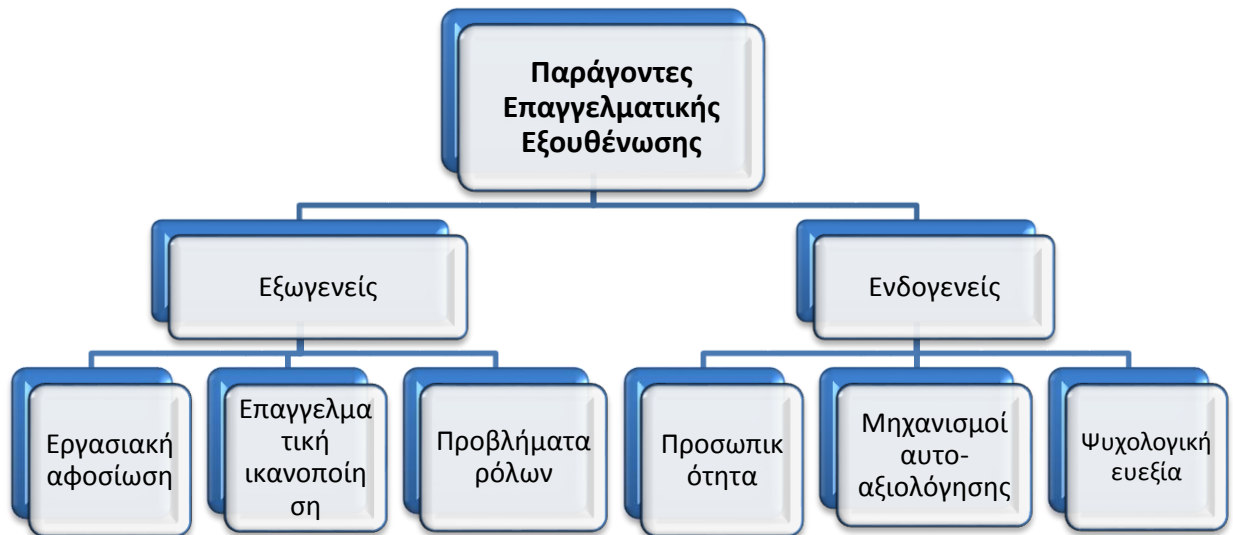
- **Προσωπικότητα.** Παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Υπάρχει μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ της εξωστρέφειας και της συναισθηματικής εξάντλησης. Υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ του νευρωτισμού και της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- **Μηχανισμοί Αυτό-αξιολογήσεων.** Οι κεντρικές αυτό-αξιολογήσεις θεωρούνται ως βασικά συμπεράσματα ή αξιολογήσεις που έχουν τα άτομα για τον εαυτό τους. Πολλοί ερευνητές έφτασαν στο συμπέρασμα πως υπάρχει άμεση συσχέτιση των κεντρικών αυτό-αξιολογήσεων τόσο με την επαγγελματική εξουθένωση³³ όσο και με την επαγγελματική ικανοποίηση.

³¹ Maslach, J. C., & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.

³² Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). *The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach*. *Journal of Happiness Studies* (Τόμ. 3).

³³ Yagil, D., Luria, G., & Gal, I. (2008). Stressors and resources in customer service roles. Exploring the relationship between core self-evaluations and burnout. *International Journal of Service Industry Management* , 575-595.

- **Βιολογική και ψυχολογική ευεξία.** Έρευνες έχουν δείξει ότι η επαγγελματική εξουθένωση, συνδέεται με την ψυχολογική ευεξία του ατόμου και γενικότερα με την υγεία³⁴ των εργαζομένων μέσα στην εργασία.



Σχήμα 4

Παράγοντες Επαγγελματικής Εξουθένωσης

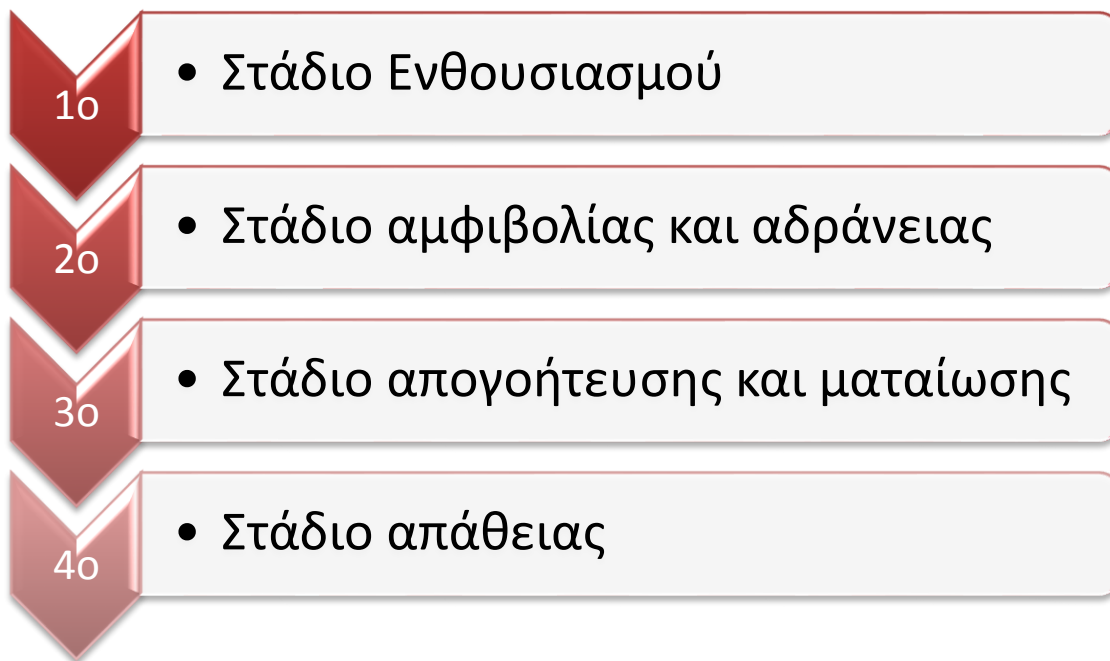
4.4 Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης

Για να επέλθει η επαγγελματική εξουθένωση υπάρχουν διάφορα στάδια, στα οποία πρέπει να περάσει ώστε να φτάσουμε στην τελική της μορφή. Τα διάφορα στάδια χωρίζονται με βάση τα συναισθήματα των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι τα εξής:

³⁴ Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.

- **Στάδιο ενθουσιασμού.** Στο στάδιο αυτό ο εργαζόμενος, βρίσκεται στην αρχή της καριέρας του, δηλαδή εισέρχεται για πρώτη φορά στο χώρο εργασίας. Έχει μη ρεαλιστικές προσδοκίες, υψηλούς στόχους ανέφικτους και δίνει ιδιαίτερη βάση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους συναδέλφους του. Μέσα από τη χώρο αυτό επιδιώκει να αντλήσει κάθε δυνατή ικανοποίηση και γι' αυτό το λόγο ξοδεύει χρόνο και ενέργεια στην εργασία του.
- **Στάδιο αμφιβολίας και αδράνειας.** Σε αυτό το στάδιο, ο εργαζόμενος διαπιστώνει ότι το έργο που παράγει δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και στις ανάγκες του και απογοητεύεται. Στην αρχή θεωρεί ότι θα καλύψει αυτό το κενό δουλεύοντας πιο εντατικά με αποτέλεσμα να ξοδεύει ακόμη περισσότερο χρόνο στη δουλειά του, παρακολουθώντας περισσότερα προγράμματα κατάρτισης. Αργότερα συνειδητοποιεί ότι στην εργασία του ενοχλείται από πράγματα που στην αρχή δεν το απασχολούσαν, δημιουργώντας του έτσι διάφορα κενά που δεν μπορεί να καλύψει, ακόμα και στην προσωπική του ζωή.
- **Στάδιο απογοήτευσης και ματαίωσης.** Στο τρίτο αυτό στάδιο, ο εργαζόμενος νιώθει ότι απασχολείται σε μία εργασία που του δημιουργεί πολύ άγχος και πιστεύει ότι οτιδήποτε έχει σχέση με αυτό είναι μάταιο. Η κατάσταση αυτή έχει ως αποτέλεσμα την απογοήτευση και την αμφισβήτηση των προσωπικών του ικανοτήτων. Η φάση αυτή θεωρείται ως μεταβατική, καθώς ο εργαζόμενος, αναθεωρεί τους στόχους του ή απομακρύνεται από το χώρο εργασίας του, προξενώντας του άγχος.
- **Στάδιο απάθειας.** Τέλος σε αυτό το στάδιο, ο εργαζόμενος χρησιμοποιεί ελάχιστη ενέργεια στη δουλειά του, αγνοώντας τις ανάγκες των συναδέλφων του, αποφεύγοντας κάθε υπευθυνότητα και παραμένει στη θέση του κυρίως για βιοποριστικούς λόγους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να δημιουργούνται περαιτέρω εντάσεις στις σχέσεις του με πρόσωπα της εργασίας του μη μπορώντας να βρει λύσεις³⁵ σε αυτή τη φάση.

³⁵ Δημητρόπουλος, Χ., & Φιλίππου, Ν. (2007, 7 24). Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, σ. 644.



Σχήμα 5

Στάδια Επαγγελματικής Εξουθένωσης

4.5 Τα Συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης

Για να αναγνωρίσουμε ότι ο εργαζόμενος, έχει επέλθει σε επαγγελματική εξουθένωση, υπάρχουν διάφορα συμπτώματα που μας φανερώνουν το σύνδρομο αυτό. Έτσι μπορούμε να κατανοήσουμε ευκολότερα την κατάσταση του κάθε εργαζόμενου βάση αυτών των συμπτωμάτων. Τα διάφορα συμπτώματα έχουν να κάνουν κυρίως με τα συναισθήματα των εργαζομένων και είναι τα ακόλουθα:

- Βρίσκεται σε μεγάλη ένταση και συμπεριφέρεται με επιθετικότητα στους συναδέλφους του, ενώ παράλληλα δεν συμμερίζεται τις απόψεις τους.
- Δεν δείχνει τον απαιτούμενο σεβασμό στον πελάτη και τον αντιμετωπίζει σαν αριθμό αποβλέποντας μόνο το χρήμα.
- Συναισθηματικά νιώθει εξαντλημένος έχοντας καταναλώσει μεγάλες ποσότητες ενέργειας, ενώ αισθάνεται κουρασμένος σωματικά.
- Δείχνει τάσεις άρνησης στο να προσέλθει στον εργασιακό του χώρο και παρουσιάζει δυσκολία στο πρωινό του ξύπνημα.
- Δεν αισθάνεται σιγουριά με τον εαυτό του. Σκέφτεται αρνητικά χωρίς θετική σκέψη και θεωρεί ότι δεν μπορεί να επιτύχει κάτι αξιόλογο στην εργασία του. Παρουσιάζει συμπτώματα κατάθλιψης και διαταραχής στον ύπνο του.

- Παρουσιάζει μεγάλη μείωση στην παραγωγικότητα του και η απόδοση του είναι αισθητά μειωμένη.
- Φοβάται να πάρει πρωτοβουλίες από μόνος του και αισθάνεται έλλειψη δημιουργικότητας. Θεωρεί πολύ δύσκολο το να πάρει εύκολα ευθύνες και αποφάσεις, ενώ παράλληλα απομακρύνεται από τους συναδέλφους του. Δείχνει μεγάλη δυσφορία απέναντι στους συναδέλφους του αλλά και στους πελάτες. Επίσης επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό και τον οικογενειακό του περίγυρο.
- Επιβαρύνεται η υγεία του, νιώθοντας πιο συχνά πονοκεφάλους αλλά και συμπτώματα χρόνιας κούρασης.
- Τέλος, παρατηρούνται συμπτώματα³⁶ αλκοολισμού και άλλων βλαβερών ουσιών για τον οργανισμό του.

4.6 Οι τρόποι πρόληψης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Ο στόχος της πρόληψης είναι να εξαλείψει τα αρνητικά χαρακτηριστικά των παραγόντων που δημιουργεί στους εργαζομένους η επαγγελματική εξουθένωση. Η πρόληψη έχει ως στόχο να μετριάσει την επαγγελματική εξουθένωση και να τους βοηθήσει να την ξεπεράσουν. Παράλληλα πρέπει να έχει ως στόχο το ίδιο το άτομο αλλά και την εταιρεία που εργάζεται. Οι τρόποι χειρισμού σε επίπεδο πρόληψης είναι οι εξής :

- Στόχευση στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται το άτομο, τον εαυτό του μέσα στην εργασία του. Θα πρέπει να επαναπροσδιορίσει τους ρόλους του, να καθορίσει τις προτεραιότητες του και να θέσει πιο ρεαλιστικούς στόχους μέσα στην εργασία του.
- Να μάθει να επικοινωνεί με τους συναδέλφους του αλλά και με τους ανωτέρους του.
- Τροποποίηση των αρνητικών καταστάσεων και υιοθέτηση διαφορετικού τρόπου σκέψης και αντίληψης.
- Έκφραση των συναισθημάτων του με σκοπό την εξάλειψη του συνδρόμου του άγχους.
- Αναγνώριση της σωστής συμπεριφοράς για αποφυγή παρεξηγήσεων στο εργασιακό του περιβάλλον.
- Σωστή διαχείριση του χρόνου μέσα στην εργασία του. Η διαχείριση αυτή μπορεί να επιτευχθεί με τον σωστό σχεδιασμό της εργασίας, τον καθορισμό προτεραιοτήτων και την ανάθεση των εργασιών.
- Να υιοθετεί υγιείς συμπεριφορές με σκοπό την σωστή λειτουργία της υγείας του.

³⁶ Κέντρο συμβουλευτικής, & ψ. (2012, 12 19). Ανάκτηση 5 16, 2014, από <http://omada.edu.gr/>

- Να υπάρχει στήριξη από τον οικογενειακό του περίγυρο αλλά και από τους συναδέλφους του.
- Να απασχολεί τον ελεύθερό του χρόνο με διάφορες δραστηριότητες με σκοπό την εκτόνωση και την ανακούφιση³⁷ του ατόμου.

4.7 Η επαγγελματική εξουθένωση και η σχέση της με την επαγγελματική ικανοποίηση

Οι έννοιες της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης, είναι τελείως διαφορετικές ως προς το περιεχόμενο τους αλλά και τις αιτίες τους, ακόμα και εάν υπάρχουν κάποιοι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων και οδηγούν στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Βλέπουμε λοιπόν ότι το θέμα της σχέσης μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών προκύπτει από διάφορες έρευνες που δείχνουν την αρνητική συσχέτιση μεταξύ τους. Βέβαια υπάρχουν έρευνες που έχουν δείξει ότι η μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση αλλά δεν αποκλείεται όμως να ισχύει το αντίστροφο, δηλαδή να οδηγεί σε μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση. Ενώ, είναι πιθανόν και οι δύο μεταβλητές να προέρχονται από τις άσχημες εργασιακές συνθήκες που βιώνουν οι εργαζόμενοι (Κάντας, 1995).

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα τύπο εργασιακού άγχους στον οποίο δοκιμάζονται οι αντοχές και τα όρια των εργαζομένων, απεικονίζοντας μια πνευματική και σωματική εξάντληση και περιγράφοντας την αποπροσωποποίηση, το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης, το αίσθημα της ανεπάρκειας και της χαμηλής αυτοεκτίμησης, λόγω των εργασιακών συνθηκών που βρίσκεται αντιμέτωπος ο εργαζόμενος (Toppinen-Tanner, 2011).

Η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με το εργασιακό στρες με διάφορους παράγοντες οι οποίοι είναι οι εξής:

- Τα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου (ηλικία, εκπαίδευση, οικογενειακή κατάσταση, προϋπηρεσία
- Συνθήκες της εργασίας
- Το αντικείμενο και το φόρτο εργασίας του κάθε οργανισμού
- Ο ρόλος της εργασίας αλλά και των συγκρούσεων
- Το κλίμα και την κουλτούρα που επικρατούν σε κάθε οργανισμό
- Τα χαρακτηριστικά της διοίκησης

³⁷ Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (2000). Strategic stress management. *an organizational approach*, 145.

- Την αβεβαιότητα και την ανασφάλεια στον χώρο εργασίας
- Τις χαμηλές αμοιβές
- Τις προοπτικές εξέλιξης
- Την σύγκρουση εργασίας και οικογένειας

Η σύνδεση μεταξύ επαγγελματικής εξουθένωσης και στρες επιφέρει και πολλές συνέπειες που αφορούν τον εργαζόμενο³⁸ αλλά και τον οργανισμό. Αυτές είναι οι εξής:

- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Χαμηλή απόδοση στην εργασία
- Πρόθεση παραίτησης
- Συχνές απουσίες από τον εργασιακό χώρο
- Κοινωνική απομόνωση
- Κακές εργασιακές σχέσεις
- Συχνή αλλαγή εργασίας
- Κατάθλιψη
- Χρόνια κόπωση
- Τάση για λάθη

Πίνακας 4.1

Σύνδεση της επαγγελματικής εξουθένωσης και στρες

Σύνδεση Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Στρες	
Παράγοντες	Συνέπειες
Ατομικά χαρακτηριστικά	Χαμηλή αυτοεκτίμηση
Συνθήκες εργασίας	Χαμηλή απόδοση στην εργασία
Φόρτο εργασίας	Πρόθεση παραίτησης
Κλίμα και κουλτούρα εργασίας	Απουσίες από την εργασία
Χαρακτηριστικά διοίκησης	Κοινωνική απομόνωση
Ανασφάλεια εργασίας	Κακές εργασιακές σχέσεις

³⁸ Adler, D., McLaughlin, T., Rogers, W., Chang, H., Lapitsky, L., & Lerner, D. (2006). Job performance deficits due to depression. *American Journal of Psychiatry*, 1569-1576.

Χαμηλές αμοιβές	Συχνή αλλαγή εργασίας
Προοπτικές εξέλιξης	Κατάθλιψη
Σύγκρουση εργασίας και οικογένειας	Χρόνια κόπωση
Ρόλος της εργασίας	Τάση για λάθη

Τέλος, το κλίμα που επικρατεί στο χώρο εργασίας αλλά και οι συνθήκες, επηρεάζουν την αποδοτικότητα του εργαζόμενου. Οι προστριβές με άλλους εργαζόμενους, η άσχημη σωματική και ψυχολογική υγεία, συμβάλλουν και αυτές στην πρόκληση ατυχημάτων στο χώρο εργασίας (Ξυροτήρη-Κουφίδου, 2001).

ΜΕΡΟΣ Β –Μεθοδολογική προσέγγιση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Σκοπός Στόχοι και Υποθέσεις της Έρευνας Ερευνητικό Ερώτημα

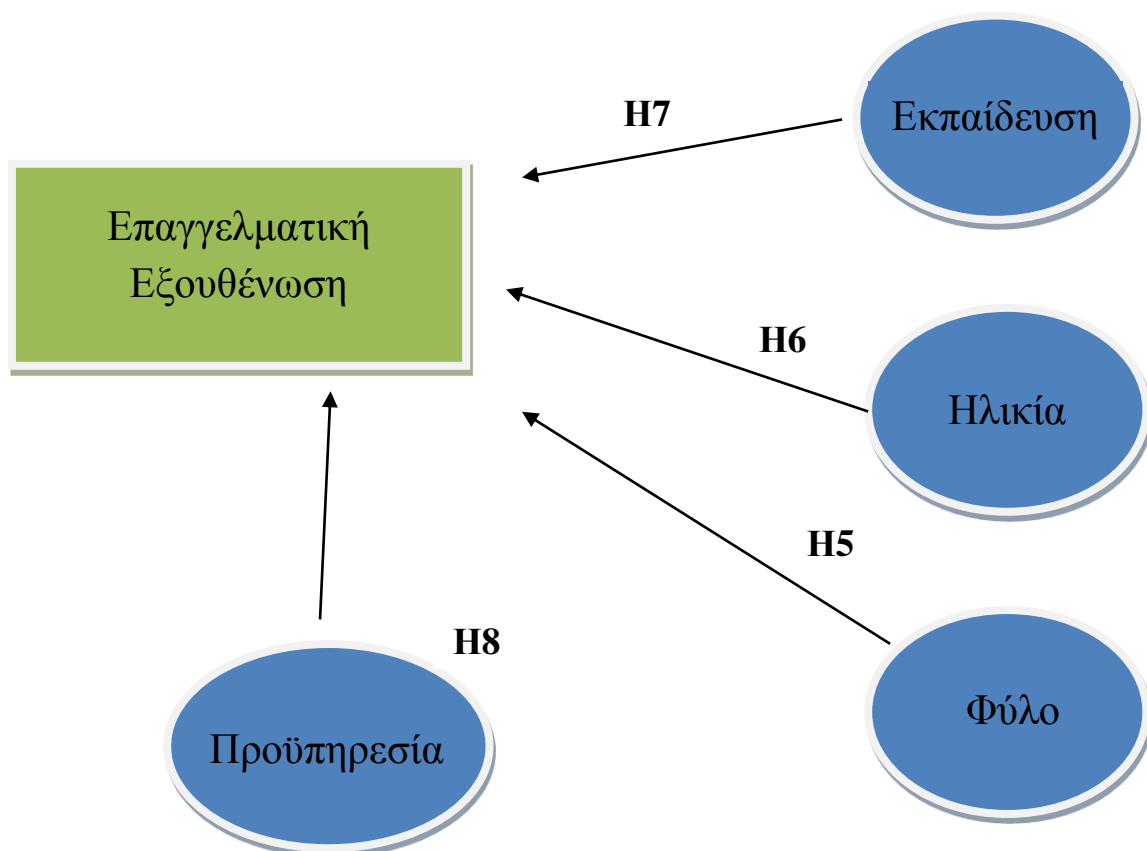
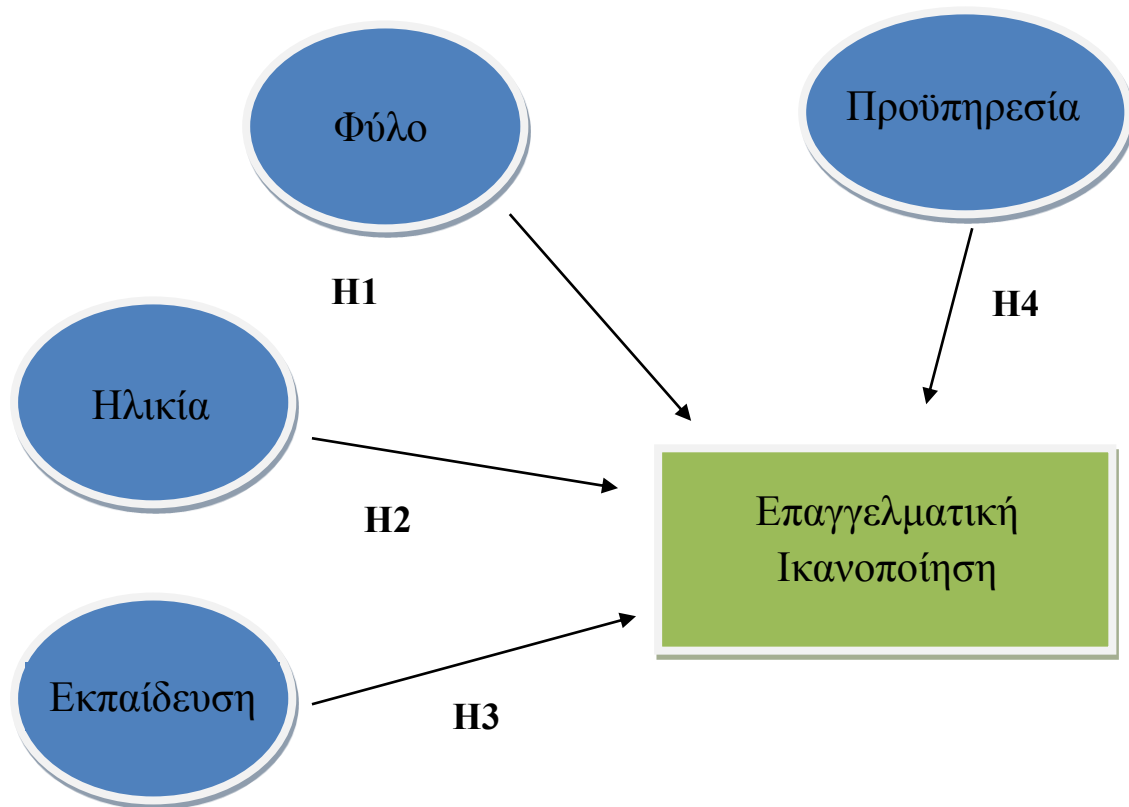
Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στους υπαλλήλους του Νοσοκομείου Μητέρα και σκοπό έχει να διερευνήσει εάν και κατά πόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του νοσοκομείου.

Η παρούσα μελέτη έχει ως σκοπό να εξετάσει εάν και κατά πόσο οι ανεξάρτητες μεταβλητές επηρεάζουν τις εξαρτημένες μεταβλητές και τη σειρά εμφάνισης των πηγών της επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Ειδικότερα στοχεύει να εξετάσει την συσχέτιση του συνδρόμου της επαγγελματικής ικανοποίησης και εξουθένωσης με τα δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, προϋπηρεσία). Όλη αυτή η έρευνα αφορά υπαλλήλους του νοσοκομειακού κλάδου και συγκεκριμένα τους εργαζόμενους του Νοσοκομείου Μητέρα.

Ερευνητικές Υποθέσεις

Στην εργασία μου χρησιμοποίησα 8 ερευνητικές υποθέσεις. Οι ερευνητικές υποθέσεις που γίνονται είναι:

1. Αν το «φύλο» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
2. Αν η «ηλικία» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
3. Αν η «εκπαίδευση» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
4. Αν η «προϋπηρεσία» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
5. Αν το «φύλο» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
6. Αν η «ηλικία» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
7. Αν η «εκπαίδευση» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .
8. Αν η «προϋπηρεσία» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων .



Παραπάνω παρουσιάζονται οι σχηματικές απεικονίσεις των ανεξάρτητων μεταβλητών(φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, προϋπηρεσία) σε σχέση με τις εξαρτημένες μεταβλητές(επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση).

5.2 Δείγμα της έρευνας

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν συνολικά 100 ιδιωτικοί υπάλληλοι του Νοσοκομείου Μητέρα, οι οποίοι όλοι τους ήταν από τον τομέα του Διοικητικού Προσωπικού. Για τον σκοπό της έρευνας μας μοιράστηκαν 100 ερωτηματολόγια εκ των οποίων επιστράφηκαν τα 72. Τα δημογραφικά τους στοιχεία αφορούν τα εξής: οι 7 ήταν άντρες (10%) και οι 66 ήταν γυναίκες (90%). Η ηλικία τους κυμαινόταν από 22-57 ετών, και είχαν μέσο όρο ηλικίας ενώ επικρατούσα τιμή την ηλικία των 31-40 ετών .Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ήταν άγαμοι με ποσοστό 57%, το 32% ήταν έγγαμοι ενώ ένα 10% ήταν διαζευγμένοι.

Πίνακας 5.1

Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

ΦΥΛΟ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΤΡΑΣ	7	10%
ΓΥΝΑΙΚΑ	66	90%
	72	100%
ΗΛΙΚΙΑ		
18-20	0	0%
20-30	26	36%
31-40	32	44%
41-50	12	17%
>51	2	3%
	72	100%
ΟΙΚ.ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
ΑΓΑΜΟΣ	24	57%
ΕΓΓΑΜΟΣ	29	32%
Χήρος/α	1	1%
Διαζευγμένος/η	7	10%
	72	100%

Ως προς τα εργασιακά τους χαρακτηριστικά, οι εργαζόμενοι του νοσοκομείου είχαν συνολική προϋπηρεσία από 6 μήνες μέχρι και πάνω από 21 έτη. Τα μεγαλύτερα ποσοστά από τον αριθμό του δείγματος ήταν 6-10έτη (29%), παρόμοιο ποσοστό παρουσιάζει και η προϋπηρεσία των εργαζομένων από 1-5έτη (26%),ενώ από 16-20έτη

είναι(17%),από 11-15έτη είναι (14%),από 21έτη και άνω είναι (8%) και το υπόλοιπο 6% είναι από 0-12μήνες .Ο μεγαλύτερος αριθμός του δείγματος κατείχε πτυχίο σε ΑΕΙ/ΤΕΙ (54%), ενώ το 28% σε Μεταπτυχιακό και το υπόλοιπο 18% είχε Γυμνάσιο/Λύκειο.

Πίνακας 5.2

Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0	0%
ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ	13	18%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	54%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	20	28%
	72	0%

Πίνακας 5.3

Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0-12μήνες	4	6%
1 ΕΩΣ 5έτη	19	26%
6 ΕΩΣ 10έτη	21	29%
11-15έτη	10	14%
16-20έτη	12	17%
21και άνω	6	8%
	72	100%

Πίνακας 5.4

Στατιστική Επεξεργασία Δημογραφικών Χαρακτηριστικών

ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ	ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΤΙΜΗ	ΜΕΓΙΣΤΗ ΤΙΜΗ	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ
Φύλο	Ποιοτική Μεταβλητή				
Ηλικία	31-40	18-20	>51	11,71	35,13
Εκπαίδευση	Ποιοτική Μεταβλητή				
Προϋπηρεσία	6-10έτη	0-12μήνες	21και άνω	7,09	10,5
Οικ.Κατάσταση	Ποιοτική Μεταβλητή				
Ικανοποίηση	4	1	7	2	4
Εξουθένωση	4	0	6	2	3

5.3 Σχεδιασμός Έρευνας και Ερωτηματολογίων

Έπειτα από διεξοδική βιβλιογραφική διερεύνηση, για την επίτευξη του σκοπού και των στόχων της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια. Ένα ερωτηματολόγιο για την διερεύνηση των επαγγελματικών παραγόντων που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση στους εργαζόμενους του Νοσοκομείου Μητέρα και ένα για την μέτρηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης για τον ίδιο ακριβώς κλάδο. Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικά τα χρησιμοποιημένα ερωτηματολόγια.

5.3.1 Ερωτηματολόγιο Πηγών Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Για να διερευνήσουμε τους παράγοντες που προκαλούν την επαγγελματική ικανοποίηση όπως την αντιλαμβάνονται οι νοσοκομειακοί υπάλληλοι χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο το οποίο κατασκεύασε (Warr, Cook, & Wall, 1979). Το τελικό ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα αποτελείται από 15 δηλώσεις πηγών επαγγελματικής ικανοποίησης με δυνατότητα επιλογής απαντήσεων σε 7βάθμια κλίμακα από το 1= είμαι πάρα πολύ δυσαρεστημένος μέχρι το 7= είμαι πάρα πολύ ικανοποιημένος.

5.3.2 Ερωτηματολόγιο Κλίμακας Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Για να διερευνηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης του Διοικητικού προσωπικού του Νοσοκομείου, χρησιμοποιήθηκε η Κλίμακα του Συνδρόμου της

Επαγγελματικής Εξουθένωσης το οποίο κατασκεύασε (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory Manual (3rd Edition), 1996). Η κλίμακα της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελείται από 22 δηλώσεις αυτοαξιολόγησης σχετικά με το πόσο συχνά νιώθουν μια κατάσταση ή ένα συναίσθημα. Η κάθε δήλωση αξιολογεί σε ββάθμια κλίμακα, με απαντήσεις από 0 = ποτέ μέχρι 6 =κάθε μέρα. Όσο υψηλότερη είναι η συναισθηματική εξάντληση στο ερωτηματολόγιό μας, τόσο υψηλότερα είναι και τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης , ενώ όσο χαμηλότερη είναι η βαθμολογία της προσωπικής επίτευξης , τόσο υψηλότερη είναι η επαγγελματική εξουθένωση. Επίσης η Maslach, προτείνει τα ερωτηματολόγια να είναι ανώνυμα και οι ερωτώμενοι που τα απαντούν να μην γνωρίζουν ότι μετρούν το σύνδρομο αλλά ότι μετρούν στάσεις στην εργασία , ώστε να μην υπάρχει προκατάληψη.

5.3.3 Ερωτηματολόγιο Καταγραφής Δημογραφικών Χαρακτηριστικών

Το ερωτηματολόγιο δημογραφικών στοιχείων αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου και ανοιχτού τύπου, για την καταγραφή των χαρακτηριστικών των νοσοκομειακών υπαλλήλων όπως : φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, προσωπικό επίπεδο μόρφωσης και την προϋπηρεσία. Τα δημογραφικά αυτά στοιχεία φαίνεται από την βιβλιογραφική μας επισκόπηση ότι συσχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση και για αυτό τον λόγο συμπεριλήφθηκαν στην ερευνά μας ώστε να ελεγχθεί η σχέση τους με τις παραπάνω μεταβλητές.

5.4 Δειγματοληψία

Η δειγματοληπτική διαδικασία πραγματοποιήθηκε με την διαδικασία των ερωτηματολογίων όπου με αυτόν τον τρόπο συγκεντρώθηκαν στοιχεία για την αντίληψη του δείγματος. Η έρευνα έλαβε χώρα κατά τους μήνες Δεκέμβριο και Απρίλιο του 2016. Τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν κατά την περίοδο που παράλληλα εργαζόμουν στο νοσοκομείο. Στο Νοσοκομείο Μητέρα και πιο συγκεκριμένα στο τμήμα του Διοικητικού Προσωπικού. Αφού επιλέχθηκε η περιοχή , μοιράστηκαν 100 ερωτηματολόγια μαζί με τις ευχαριστίες για την συμμετοχή. Στους ερωτώμενους διευκρινίστηκε επίσης ότι οι απαντήσεις τους θα είναι ανώνυμες και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν για τους σκοπούς της έρευνας και η συμμετοχή τους ήταν εθελοντική.

Έτσι συλλέχθηκαν τελικά 72 ερωτηματολόγια δηλαδή 72% ποσοστό επιστροφής. Ο αρχικός αριθμός ερωτηματολογίων που καθορίστηκε να συλλεχτεί για το σκοπό της έρευνας ήταν τα 100 ερωτηματολόγια. Δυσκολία παρουσιάστηκε κατά την συλλογή των ερωτηματολογίων, λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας των νοσοκομειακών υπαλλήλων.

Εν συνεχεία μετά την συλλογή των ερωτηματολογίων, ακολούθησε η κωδικοποίηση των απαντήσεων και η καταγραφή τους στο Πακέτο Στατιστικής Ανάλυσης Κοινωνικών Επιστημών SPSS 17.0(Statistical Package for the Social Sciences) για περαιτέρω στατιστική ανάλυση.

Ειδικότερα για την αλληλεξάρτηση των μεταβλητών μας χρησιμοποιήθηκε η εφαρμογή του δείκτη Pearson και χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση απλής και πολλαπλής ευθύγραμμης παλινδρόμησης. Για την πραγματοποίηση συγκρίσεων μεταξύ των μεταβλητών, χρησιμοποιήθηκε το κριτήριο t για δύο ανεξάρτητα δείγματα(T- test).

5.5 Αξιοπιστία κλιμάκων Cronbach's alpha

Τα εργαλεία μέτρησης τα οποία χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα μελέτη υποβλήθηκαν σε ανάλυση αξιοπιστίας του Cronbach's alpha. Ο συντελεστής αξιοπιστίας μέτρησης Cronbach alpha θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος του 0,7 ώστε να είναι αξιόπιστη μια κλίμακα που θα χρησιμοποιήσουμε (Φράγκος, 2004) .Το ερωτηματολόγιο της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπάλληλων του Διοικητικού προσωπικού παρουσίασε υψηλή αξιοπιστία 0.935. Η Κλίμακα του Συνδρόμου της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των νοσοκομειακών υπαλλήλων Maslach etc. παρουσίασε αξιοπιστία 0,777. Συνεπώς όλες μας οι κλίμακες θεωρούνται αξιόπιστες εφόσον υπερβαίνουν την τιμή 0,7.

Scale: JOB SATISFACTION

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B_01	73,92	163,007	,679	,931
B_02	74,29	163,195	,676	,931
B_03	73,83	170,732	,420	,937

B_04	74,19	153,793	,867	,925
B_05	73,44	167,969	,539	,934
B_06	74,08	163,430	,681	,931
B_07	74,65	160,737	,681	,931
B_08	74,31	159,624	,771	,928
B_09	73,94	165,180	,683	,931
B_10	74,60	154,695	,765	,928
B_11	74,18	162,798	,692	,930
B_12	74,14	160,544	,741	,929
B_13	73,93	164,178	,588	,933
B_14	74,25	160,162	,693	,930
B_15	73,88	164,477	,658	,931

Scale: BURNOUT

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Γ_01	62,82	187,418	,652	,748
Γ_02	62,61	184,523	,731	,743
Γ_03	63,14	182,375	,645	,745
Γ_04	61,17	209,070	,196	,775
Γ_05	65,06	198,786	,404	,764
Γ_06	65,01	194,436	,518	,758
Γ_07	61,56	210,560	,143	,778
Γ_08	63,32	177,657	,731	,738
Γ_09	61,74	215,521	-,004	,789
Γ_10	64,04	197,139	,278	,774
Γ_11	64,19	194,412	,379	,765
Γ_12	61,47	222,422	-,151	,793

Γ_13	64,56	187,546	,546	,753
Γ_14	61,90	196,962	,334	,768
Γ_15	65,06	204,842	,262	,772
Γ_16	63,76	197,845	,358	,767
Γ_17	61,18	214,263	,090	,779
Γ_18	61,43	218,446	-,046	,784
Γ_19	61,46	215,886	,022	,783
Γ_20	63,64	188,206	,565	,752
Γ_21	61,50	208,901	,146	,779
Γ_22	64,81	211,370	,094	,782

Συντελεστής συσχέτισης (Pearson)

Ο Συντελεστής Συσχέτισης χρησιμοποιείται για να δούμε αν και σε ποιο βαθμό οι μεταβλητές μας συνδέονται. Όσο μεγαλώνει ο συντελεστής συσχέτισης r τόσο πιο μεγάλη είναι η συσχέτιση μεταξύ των δυο μεταβλητών. Ενώ το p πρέπει να είναι $p < 0.05$.

Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ:

- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «φύλου» και «επαγγελματικής ικανοποίησης» είναι $r = -0,035$, και $p = 0,769 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «ηλικίας» και «επαγγελματικής ικανοποίησης» είναι $r = 0,005$, και $p = 0,965 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «εκπαίδευσης» και «επαγγελματικής ικανοποίησης» είναι $r = -0,139$, και $p = 0,243 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «προϋπηρεσίας» και «επαγγελματικής ικανοποίησης» είναι $r = 0,138$, και $p = 0,248 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «φύλου» και «επαγγελματικής εξουθένωσης» είναι $r = -0,119$, και $p = 0,320 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «ηλικίας» και «επαγγελματικής εξουθένωσης» είναι $r = -0,028$, και $p = 0,815 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.

- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «εκπαίδευσης» και «επαγγελματικής εξουθένωσης» είναι $r=0,202$ και $p=0,088 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.
- Ο Συντελεστής Συσχέτισης μεταξύ «προϋπηρεσίας» και «επαγγελματικής εξουθένωσης» είναι $r=-0,150$, και $p=0,209 > 0.05$ συνεπώς δεν είναι στατιστικά Σημαντική η Συσχέτιση.

Correlations

		Correlations					
		A1_GEN	A2_AGE	A5_EDU	A6_EXPER	Job_satisfaction	Burnout
A1_GEN	Pearson Correlation	1	,121	-,092	,218	-,035	-,119
	Sig. (2-tailed)		,312	,441	,066	,769	,320
	N	72	72	72	72	72	72
A2_AGE	Pearson Correlation	,121	1	-,501**	,744**	,005	-,028
	Sig. (2-tailed)	,312		,000	,000	,965	,815
	N	72	72	72	72	72	72
A5_EDU	Pearson Correlation	-,092	-,501**	1	-,485**	-,139	,202
	Sig. (2-tailed)	,441	,000		,000	,243	,088
	N	72	72	72	72	72	72
A6_EXPER	Pearson Correlation	,218	,744**	-,485**	1	,138	-,150
	Sig. (2-tailed)	,066	,000	,000		,248	,209
	N	72	72	72	72	72	72
Job_satisfaction	Pearson Correlation	-,035	,005	-,139	,138	1	-,550**
	Sig. (2-tailed)	,769	,965	,243	,248		,000
	N	72	72	72	72	72	72
Burnout	Pearson Correlation	-,119	-,028	,202	-,150	-,550**	1
	Sig. (2-tailed)	,320	,815	,088	,209	,000	
	N	72	72	72	72	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Έλεγχος απόκλισης μέσωσ όρων (T-test)

Για να δούμε αν υπήρχαν διαφορές στους Μέσους Όρους των Διαστάσεων των Παρεχόμενων Υπηρεσιών και της Ικανοποίησης από τα δύο φύλα κάναμε τον Έλεγχο Απόκλισης Μέσων Όρων (T-Test).

Για να υπάρχει απόκλιση στους Μέσους όρους θα πρέπει στον πίνακα independent samples στη στήλη sig (2-tailed) να είναι $p < 0.05$

Συγκρίνοντας τις απόψεις των δύο φύλων καταλήξαμε στα συμπεράσματα ότι δεν διαφοροποιούνται μεταξύ τους.

Πολλαπλή παλινδρόμηση

Ερευνητική Υπόθεση 1,2,3,4,5,6,7,8.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,001$ το οποίο σημαίνει ότι το 0,1 % της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης που ερμηνεύεται από το φύλο .

Βλέπουμε ότι $R^2=0,000$ το οποίο σημαίνει ότι το 0 % της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης ερμηνεύεται από την ηλικία.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,019$ το οποίο σημαίνει ότι το 1,9% της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης ερμηνεύεται από την εκπαίδευση.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,019$ το οποίο σημαίνει ότι το 1,9 % της διακύμανσης της επαγγελματικής ικανοποίησης ερμηνεύεται από την προϋπηρεσία.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,014$ το οποίο σημαίνει ότι το 1,4 % της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης ερμηνεύεται από το φύλο.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,001$ το οποίο σημαίνει ότι το 0,1 % της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης ερμηνεύεται από την ηλικία.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,041$ το οποίο σημαίνει ότι το 4,1 % της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης ερμηνεύεται από την εκπαίδευση.

Βλέπουμε ότι $R^2=0,022$ το οποίο σημαίνει ότι το 2,2 % της διακύμανσης της επαγγελματικής εξουθένωσης ερμηνεύεται από την προϋπηρεσία.

Ειδικότερα:

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «φύλο» έχει (std beta= -0.035) με $p=0,769 > 0,05$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H1, ότι το φύλο συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «ηλικία» έχει (std beta= 0,005) όμως $p=0,965$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H2, ότι η ηλικία συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «εκπαίδευση» έχει (std beta= -0,139) όμως $p=0,243$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H3, ότι η εκπαίδευση συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «προϋπηρεσία» έχει (std beta= 0,138) όμως $p=0,248$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H4, ότι η προϋπηρεσία συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «φύλο» έχει (std beta= -0,119) όμως $p=0,320$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H6, ότι το φύλο συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «ηλικία» έχει (std beta= -0,028) όμως $p=0,815$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H7, ότι η ηλικία συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «εκπαίδευση» έχει (std beta= 0,202) όμως $p=0,088$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H8, ότι η εκπαίδευση συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Ο Συντελεστής β της μεταβλητής «προϋπηρεσία» έχει (std beta= -0,150) όμως $p=0,209$ Συνεπώς, δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H9, ότι η προϋπηρεσία συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση.

Σύνδεση των Δημογραφικών Χαρακτηριστικών με την Επαγγελματική Ικανοποίηση των εργαζομένων

Η Βιβλιογραφική Επισκόπηση που έγινε έδειξε ότι υπάρχει μια θετική σχέση μεταξύ των Δημογραφικών Στοιχείων και της Επαγγελματικής Ικανοποίησης των εργαζομένων. Γνωρίζουμε ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία, η προϋπηρεσία και το προσωπικό επίπεδο μόρφωσης των εργαζομένων τόσο μεγαλύτερη ικανοποίηση αισθάνονται. Έρευνες έχουν δείξει ότι όσο μεγαλύτερη ηλικία έχει ο εργαζόμενος τόσο υψηλότερη θέση στην ιεραρχία κατέχει, λαμβάνοντας έτσι μεγαλύτερες αμοιβές, με

αποτέλεσμα να αισθάνεται περισσότερο ικανοποιημένος σε σχέση με τους συναδέλφους του.

Σύνδεση των Δημογραφικών Χαρακτηριστικών με την Επαγγελματική Εξουθένωση των εργαζομένων

Η Βιβλιογραφική Επισκόπηση που έγινε έδειξε ότι υπάρχει μια αρνητική σχέση μεταξύ των Δημογραφικών Στοιχείων και της Επαγγελματικής Εξουθένωσης των εργαζομένων. Γνωρίζουμε ότι όσο μεγαλύτερη ηλικία και προϋπηρεσία διαθέτει κάποιος εργαζόμενος, τόσο μεγαλύτερη είναι η εξουθένωση που αισθάνεται. Έρευνες που έχουν γίνει υποστηρίζουν ότι όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία του εργαζομένου τόσο υπάρχει ο κίνδυνος της μακροχρόνιας κόπωσης, ενώ με βάση την προϋπηρεσία του φοβούμενος το ενδεχόμενο απόλυσης του, χωρίς να νιώθει σίγουρος πως μπορεί να βρει μια άλλη θέση εργασίας με τα ίδια χαρακτηριστικά και την ίδια αμοιβή, δημιουργείται στρες που καταλήγει στην επαγγελματική εξουθένωση.

Συζήτηση αποτελεσμάτων

Σύμφωνα με την βιβλιογραφική επισκόπηση γνωρίζουμε ότι μεταξύ των **δημογραφικών χαρακτηριστικών** και της **επαγγελματικής ικανοποίησης** καθώς και της **επαγγελματικής εξουθένωσης** υπάρχει σημαντική σύνδεση μεταξύ τους. Στη ερευνά μας όμως διαπιστώσαμε ότι κανένα από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση δεν συνδέονται μεταξύ τους.

1. Αν το «φύλο» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων. Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής ικανοποίησης και του φύλου έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
2. Αν η «ηλικία» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων. Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής ικανοποίησης και της ηλικίας έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
3. Αν η «εκπαίδευση» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων. Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής

ικανοποίησης και της εκπαίδευσης έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.

4. Αν η «προϋπηρεσία» επηρεάζει την «επαγγελματική ικανοποίηση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων . Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής ικανοποίησης και της προϋπηρεσίας έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
5. Αν το «φύλο» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων . Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης και του φύλου έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
6. Αν η «ηλικία» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων . Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της ηλικίας έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
7. Αν η «εκπαίδευση» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων . Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εκπαίδευσης έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.
8. Αν η «προϋπηρεσία» επηρεάζει την «επαγγελματική εξουθένωση» των νοσοκομειακών υπαλλήλων . Οι συσχετίσεις των επιπέδων της επαγγελματικής εξουθένωσης και της προϋπηρεσίας έδειξαν ότι δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά και θετικά μεταξύ τους.

Συμπεράσματα Έρευνας

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Νοσοκομείο Μητέρα με θέμα «**η εκτίμηση του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης σε εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα στο Νοσοκομείο Μητέρα**» διαπιστώσαμε ότι δεν υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών «**δημογραφικά χαρακτηριστικά**» και «**επαγγελματικής ικανοποίησης**», «**δημογραφικά χαρακτηριστικά**» και «**επαγγελματικής εξουθένωσης**. Τέλος στην πολλαπλή παλινδρόμηση διαπιστώσαμε ότι από τις 8 ερευνητικές μας υποθέσεις δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8 δηλαδή κανένα από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας αποτέλεσε η μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στην ιδιωτική Κλινική Μητέρα, ως παράγοντας ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Επέλεξα το Νοσοκομείο Μητέρα, γιατί αποτελεί ίσως ένα από τα μεγαλύτερα Ιδιωτικά Νοσοκομεία στην Ελλάδα αλλά και επειδή εργάζομαι στην κλινική αυτή από το 2009.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** της πτυχιακής αναφέρουμε τον ορισμό της εργασίας, κάνουμε ιστορική αναδρομή, διαχωρίζουμε τους τομείς της εργασίας και τα οφέλη της εργασίας.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** αναλύουμε την έννοια του νοσοκομείου, κάνουμε ιστορική αναδρομή στην Ιδιωτική Κλινική του Μητέρα αναφέροντας τους ιδρυτές αλλά και τα τμήματα τα οποία στελεχώνουν την κλινική.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** αναφερόμαστε στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και στην απόδοση των εργαζομένων στο Νοσοκομείο, στους παράγοντες και τη σημαντικότητα της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και τις επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης στην εργασία.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** ερχόμαστε να αναφερθούμε στην έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, τις διαστάσεις, τους παράγοντες και τα στάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς και τα συμπτώματα που την προκαλούν.

Εν κατακλείδι στο **πέμπτο κεφάλαιο** μιλάμε για τους σκοπούς της ερευνάς μας, το δείγμα της καθώς και το σχεδιασμό της έρευνας και των ερωτηματολογίων. Από την έρευνα που διενεργήθηκε με την εμπειρική μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων προκύπτουν ορισμένα σημαντικά συμπεράσματα. Παρακάτω αναφέρουμε συμπερασματικά τα σημαντικότερα:

Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε στους υπάλληλους του Νοσοκομείου Μητέρα και σκοπό έχει να διερευνήσει εάν και κατά πόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση των υπαλλήλων του νοσοκομείου. Παράλληλα, έχει ως σκοπό η παρούσα μελέτη να εξετάσει εάν και κατά πόσο οι ανεξάρτητες μεταβλητές επηρεάζουν τις εξαρτημένες μεταβλητές και τη

σειρά εμφάνισης των πηγών της επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Ειδικότερα, στοχεύει να εξετάσει την συσχέτιση του συνδρόμου της επαγγελματικής ικανοποίησης και εξουθένωσης με τα δημογραφικά στοιχεία (φύλο , ηλικία , εκπαίδευση, προϋπηρεσία). Όλη αυτή η έρευνα αφορά υπαλλήλους του νοσοκομειακού κλάδου και συγκεκριμένα τους διοικητικούς εργαζομένους του Νοσοκομείου Μητέρα. Επιπρόσθετα, διαπιστώσαμε ότι στο δείγμα μας δεν υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών <<δημογραφικά χαρακτηριστικά>> και <<επαγγελματικής ικανοποίησης>>, <<δημογραφικά χαρακτηριστικά>> και <<επαγγελματικής εξουθένωσης>>. Τέλος, στην πολλαπλή παλινδρόμηση διαπιστώσαμε ότι από τις 8 ερευνητικές μας υποθέσεις δεν επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση H1, H2,H3 , H4, H5, H6, H7, H8 δηλαδή κανένα από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω δεδομένα, αποδοτικά μέτρα τα οποία θα αποτελούσαν θετικά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι η καλή απόδοση του εργαζομένου να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα στην απόδοση και την αμοιβή.

Συνοψίζοντας, σε μία μελλοντική έρευνα χρήσιμο είναι να εξεταστούν τα κίνητρα και η επαγγελματική ικανοποίηση σε μεγαλύτερο δείγμα εργαζομένων δηλαδή και σε νοσηλευτική προσωπικό και με ποικίλες κλίμακες μέτρησης αυτών των μεταβλητών για την εξασφάλιση της αξιοπιστίας τους.

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Abraham, K., & Medoff, J. (1984). Length of service and layoffs in union and non-union work groups" . *Industrial and Labour Relations Review*, 38, 87-97.
- Abraham, K., & Medoff, J. (1985). Length of service and promotions in union and non-union work groups". *Industrial and Labour Relations Review*, 38, 408.
- Adler, D., McLaughlin, T., Rogers, W., Chang, H., Lapitsky, L., & Lerner, D. (2006). Job performance deficits due to depression. *American Journal of Psychiatry*, 1569-1576.
- Appelbaum, S., & Kamal, R. (2000). An analysis of the utilization and effectiveness of non financial incentives in small business. *19*, 733-763.
- Boyle, B. (1997). A multi-dimensional perspective on salesperson commitment". *Journal of Managerial Psychology*, 12, 354-367.
- BPhil, H. F., McIntee, J., McKeown, P., & BSc, P. B. (1986). Burnout and professional depression: related concepts? *Journal of Advanced Nursing*, 633-641.
- Brezniak, N., & Ben Ya'lr, S. (1989). Patient Burnout Behavior of Young Adults Undergoing Orthodontic Treatment. *5*, 183-187.
- Crow, S. M., & Hartman, S. J. (1995). *Can't get no satisfaction, Leadership & Organization Development Journal* (Τόμ. 16). New Orleans: MCB UP Ltd.
- Evans, L. (1999). *Managing to motivate A guide for school leaders. Management and Leadership in Education*. London: Cassell.
- Fitzgerald, L., Johnston, R., Brignall, S., Silvestro, R., & Voss, C. (1994). *Performance Measurement in Service Businesses, The Chartered Institute of Management Accountants*. England: Cambridge.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout . *J of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory*, 12, 73-82.
- Granny, C., Smith, P., & Stone, E. (1992). *Job Satisfaction: advances in research and application*. Lexington, M.A: Lexington Books.
- Greenberg, J., & Baron, A. (2000). *Behavior in organizations*. N.J: Prentice Hall.

- Haldane, B. (1981). *Carrer Satisfaction and Success*. New York: Anacom.
- Jewell, N., & Siegall, M. (1990). *Contemporary industrial/organizational psychology*,. 2th edn: West Publishing Company.
- Kalleberg, A. (1977). *Work values and job rewards: a theory of job satisfaction"*,. American: American Sociological Review.
- Koustelios, A. (2001). *Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. International Journal of Educational Management*.
- Krumm, J. D. (2001). *Psychology at work : an introduction to industrial/organizational psychology*. New York: Worth Publishers.
- Lim, V., & Thompson, S. (1998). Effects of individual characteristics on police officers work related attitudes . *Journal of Managerial Psychology*, 13, 334-342.
- Locke, E. (1969). *What is a job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*. New York: Elsevier Inc.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luthan, F. (1998). *Organizational Behaviour*. Boston: McGraw-Hill.
- Maslach, ., C., & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* . California: Consulting Psychologists press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, P. M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd Edition)*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- McKenna, E. (2000). *Business psychology and organizational behavior. A student's handbook, 3th edn*. London: Psychology press.
- Mercer, D. (1997). *Job satisfaction and the secondary school teacher: the creation of a model of job satisfaction*.
- Mitchel, T., & Lason, J. (1987). *People in organization*. New York: Mc Graw-Hill.
- Oshagbemi, T. (1997). Job satisfaction and dissatisfaction in hogher education. *Education & Training*, 39, 354-359.
- Oshagbemi, T. (1999). *Academics and their managers: a comparative study in job satisfaction*. (Τόμ. 28).
- Oshagbemi, T. (2000). Gender differences in their job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*, 15, 331-343.

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Pors, N. (2003). *Job satisfaction among library managers: a cross-cultural study of stress, freedom and job conditions* (Τόμ. 104). New Library World.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology* (Τόμ. 59).
- Rice, R., Gentile, D., & McFarlin, D. (1991). *Facet importance and job satisfaction* *Journal of Applied Psychology*. New York: John Wiley & Sons.
- Robbins, P. (2001). *Organizational behavior: concepts, controversies, applications 9th ed.* N.J: Prentice Hall.
- Rogers, J. C., & Dodson, S. C. (1988). *Burnout in Occupational Therapists*. *The American Journal of Occupational Therapy* (Τόμ. 42).
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., & Peeters, M. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: a literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two Burnout measures in two groups of professionals. *13*, 176-200.
- Smith, L. (1999). *An evaluation of programmes for staff motivation in NHS and hotel ancillary staff* (Τόμ. 17).
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally.
- Spector, L. (2000). *Industrial and organizational psychology*. New York: John Wiley & Sons.
- Sturgess, J., & Poulsen, A. (1983). The Prevalence of Burnout in Occupational Therapists. *Occupational Therapy in Mental Health*, 3, 47-60.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (2000). Strategic stress management. *an organizational approach*, 145.
- Toppinen-Tanner, S. (2011). *Process of burnout: structure, antecedents, and consequences, Research Reports 93* . Finish Institute of Occupational Health.

- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Williams, J. (2004). *Job satisfaction and organizational commitment, a Sloan Work and Family*.
- Wong, C., Hui, C., & Law, K. (1998). A longitudinal study of the job perception-job satisfaction relationship: a test of the three alternative specifications". *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 71, 127-146.
- Wray, R., Luft, R., & Highland, P. (2003). *Κοινωνική Συμπεριφορά στο Χώρο Εργασίας*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.
- Wright, T., & Cropanzano, R. (1997). *Well-being, satisfaction, and performance: another look at the happy/productive worker thesis*.
- Yagil, D., Luria, G., & Gal, I. (2008). Stressors and resources in customer service roles. Exploring the relationship between core self-evaluations and burnout. *International Journal of Service Industry Management*, 575-595.

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αντωνίου, Α. Σ., Αναγνωστοπούλου, Θ., & Γάκη, Α. (2010). *Η Επαγγελματική Εξουθένωση των Εκπαιδευτικών στην Ειδική Αγωγή*. Αθήνα: Εκδ. Παπαζήση.
- Βαζιούλιν, Α. Β. (2004). *Η Λογική της Ιστορίας. Ζητήματα Θεωρίας και Μεθοδολογίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Γερακίνη, Α. (2013, 2 12). Εργασία-Επάγγελμα. Καβάλα, Ελλάδα.
- Γιανούτσος, Πανουσοπούλου, Καραθάνας, & Δημολιάτης. (1993). Οι Απόψεις των Χρηστών για το Γ.Ν Χατζηκόστα. *Επιθεώρηση Υγείας*, 2(4), 47-50.
- Δημητρόπουλος, Χ., & Φιλίππου, Ν. (2007, 7 24). Η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, σ. 644.
- Δρίτσας, Χατζηγεωργίου, Βατιάδου, Γούλα, Χαλκιαδάκη, & Δήμας. (1994). Απόψεις Νοσηλευομένων και Αξιολόγηση των Παρεχόμενων Υπηρεσιών στο Γ.Ν Κοργιαλένιο. *Επιθεώρηση Υγείας*, 5(2), 59-63.
- Ενγκελς, Φ. (1984). *Η διαλεκτική της Φύσης*. Σύγχρονη Εκδοτική.
- Ευθυμιάτου- Πουλάτου, Α. (2000). *Εργατικό Δίκαιο*. Αθήνα: 1η έκδοση.
- Κάντας, Α. (1992). *Η Επαγγελματική ικανοποίηση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Νέα Παιδεία.

- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία : Κίνητρα, επαγγελματική ικανοποίηση, ηγεσία 3η έκδ.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καστοριάδης, Κ. (2008). *Η ελληνική ιδιαιτερότητα II. Η Πόλις και οι νόμοι*. Αθήνα: Κριτική. Σταθακόπουλος, Β. (2005). *Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς* (3 Έκδοση εκδ.). Αθήνα: Σταμούλη.
- Υδρία, Ε. (1986). *Υδρία τόμος 4*. Αθήνα: Γ. Αξιωτέλης και Σια ΕΠΕ.
- Υδρόγειος, Ε. (1987). *Εργασία*. Αθήνα: Δομική.
- Φράγκος, Χ. Κ. (2004). *Μεθοδολογία Έρευνας Αγοράς και Ανάλυση Δεδομένων (SPSS)* (1η Έκδοση εκδ.). Αθήνα: Interbooks.

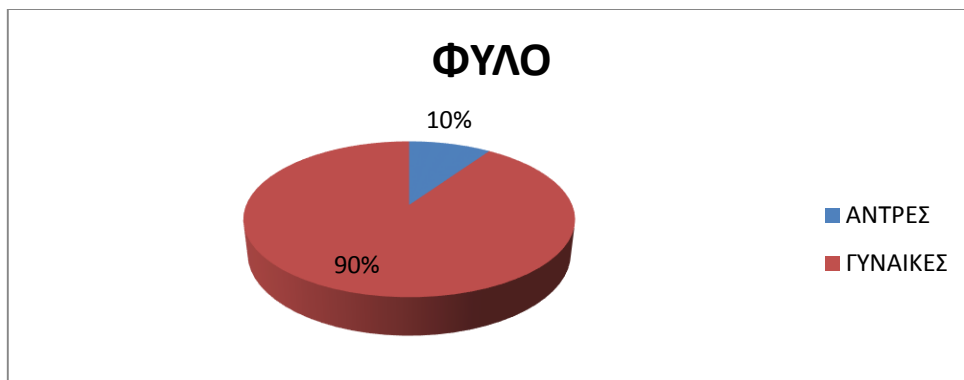
Ιντερνετική Βιβλιογραφία

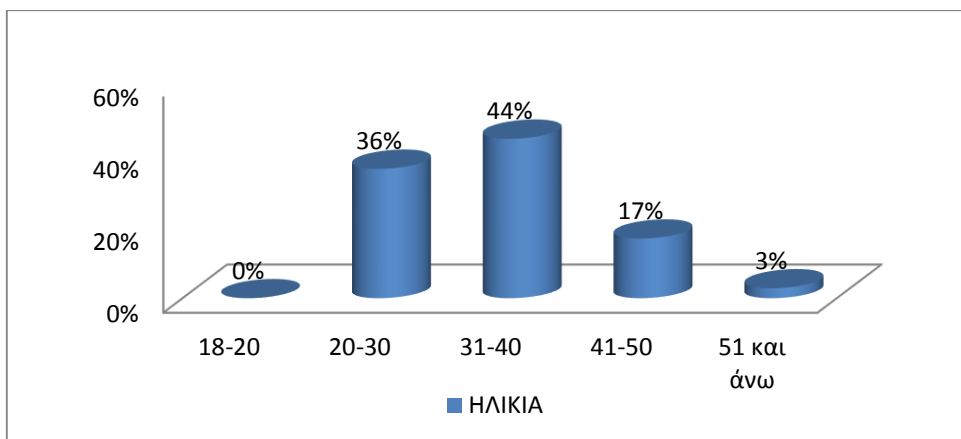
- Κέντρο συμβουλευτικής, & ψ. (2012, 12 19). Ανάκτηση 5 16, 2014, από <http://omada.edu.gr/>
- Κεσσόπουλος, Μ. (2011). *Ποια είναι η σημασία της εργασίας στην ανθρώπινη ζωή*. Καρδίτσα: Βολονάκη.
- ΜΗΤΕΡΑ Α.Ε. (2000). Ανάκτηση Άυγουστος 2016, από <http://www.mitera.gr/>:
<http://www.mitera.gr/default.asp?siteID=1&pageID=2&langID=1>
- Μπρούζος, Α. (2004). *Πρακτικά 4ου Πανελλήνιου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρείας Ελλάδος*. Θεσσαλονίκη: Αδελφών Κυριακίδη.
- Ξυροτήρη-Κουφίδου, Σ. (2001). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων: Η πρόκληση του 21ου αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον (3η Έκδ.)*. Θεσσαλονίκη: Αννίκουλας.
- Παπάνης, Ε., & Ρόντος, Κ. (2005). *Ψυχολογία-Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*. Αθήνα.
- Παυλίδου, Β. (2014, 2 2). *kidsgo*. Ανάκτηση 5 16, 2014, από www.kidsgo.com:
<http://www.kidsgo.com.cy/LibraryParents/?p=6203>
- arxeio, e. (2011, 06 22). *Η πραγματική σημασία της έννοιας της "δουλείας" στην αρχαία Ελλάδα*. Ανάκτηση 05 15, 2014, από [elliniko arxeio.com](http://elliniko.arxeio.com):
http://thesecretrealtruth.blogspot.com/2011/06/blog-post_1151.html

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

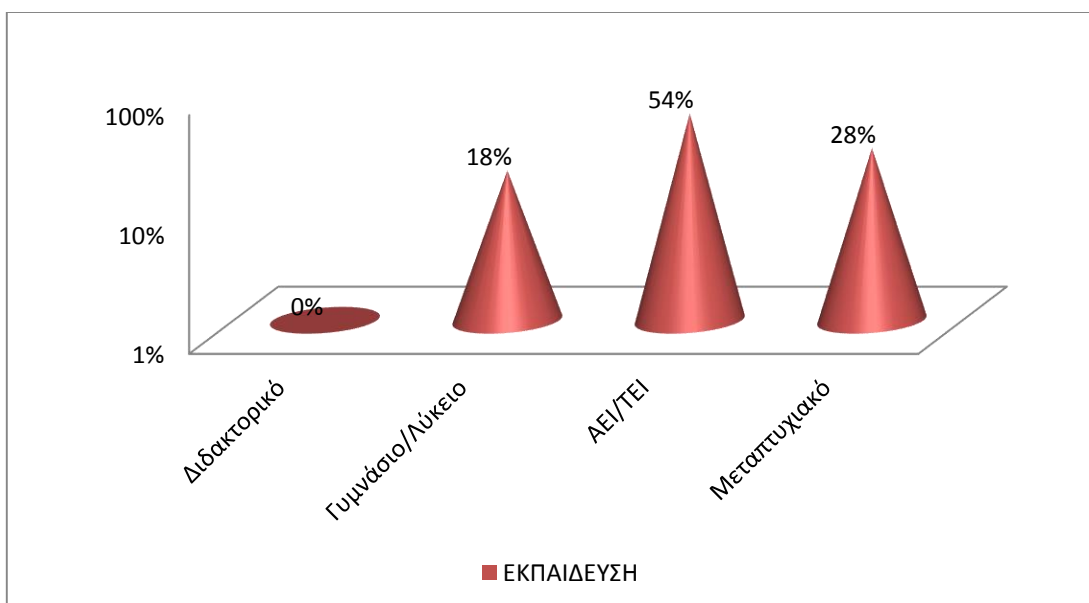
Δημογραφικά Στοιχεία

ΦΥΛΟ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΤΡΑΣ	7	10%
ΓΥΝΑΙΚΑ	66	90%
	72	100%
ΗΛΙΚΙΑ		
18-20	0	0%
20-30	26	36%
31-40	32	44%
41-50	12	17%
>51	2	3%
	72	100%
ΟΙΚ.ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
ΑΓΑΜΟΣ	24	57%
ΕΓΓΑΜΟΣ	29	32%
Χήρος/α	1	1%
Διαζευγμένος/η	7	10%
	72	100%



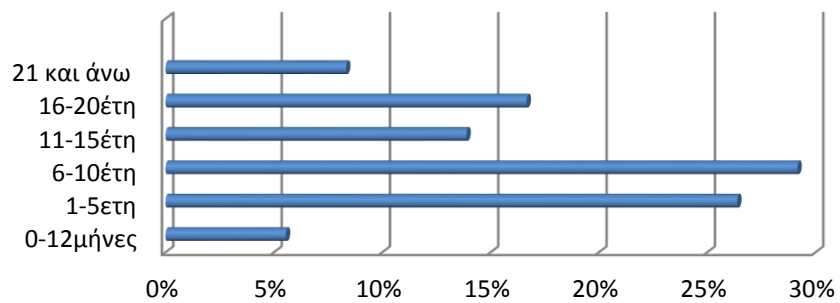


ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0	0%
ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ	13	18%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	39	54%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	20	28%
	72	0%



ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΔΕΙΓΜΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0-12μήνες	4	6%
1 ΕΩΣ 5έτη	19	26%
6 ΕΩΣ 10έτη	21	29%
11-15έτη	10	14%
16-20έτη	12	17%
21και άνω	6	8%
	72	100%

Προμηθεσία



	0-12μήνες	1-5ετη	6-10έτη	11-15έτη	16-20έτη	21 και άνω	
■ Προμηθεσία	6	26	29	14	17	8	

Αγαπητοί Κύριοι / Κυρίες.

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της πτυχιακής μου εργασίας στο Τμήμα *Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας, Πανεπιστήμιο Πειραιώς*.

Προκειμένου να συγκεντρωθούν οι απαραίτητες πληροφορίες, χρησιμοποιείται το παρόν ερωτηματολόγιο. Η έρευνα διαφυλάσσει την **ανωνυμία** των ερωτηματολογίων. Παρακαλείσθε να απαντήσετε αυθόρμητα και με ειλικρίνεια. Οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν είναι απόλυτα χρήσιμες στη διεξαγωγή της πτυχιακής μου εργασίας γι' αυτό παρακαλείσθε να διαβάσετε προσεκτικά την κάθε πρόταση και να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.

Σας ευχαριστώ θερμά για τη συνεργασία και τη βοήθεια.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. Ατομικά & Επαγγελματικά στοιχεία

ΟΛΑ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΑ

Σημειώστε X στο κατάλληλο τετράγωνο

A1. Φύλο(GEN):

α) Άνδρας (0)

β) Γυναίκα (1)

A2. Ηλικία (AGE):

α) 18-20 (1)

β) 20-30 (2)

γ) 31-40 (3)

δ) 41-50 (4)

ε) 51 και άνω (5)

A3. Οικογενειακή κατάσταση(FAMILY):

Άγαμος/η (1)	<input type="checkbox"/>
Έγγαμος/η (2)	<input type="checkbox"/>
Χήρος/α (3)	<input type="checkbox"/>
Διαζευγμένος/η (4)	<input type="checkbox"/>

Α4. Έχετε παιδιά(KIDS) : ΝΑΙ(1) ΟΧΙ(2)

Α5. Προσωπικό επίπεδο μόρφωσης (EDU):

Δημοτικό (1)	<input type="checkbox"/>
Ανώτατη Σχολή ΑΕΙ/ΤΕΙ (2)	<input type="checkbox"/>
Μεταπτυχιακές Σπουδές (3)	<input type="checkbox"/>
Διδακτορικό(4)	<input type="checkbox"/>

Α6. Προϋπηρεσία (EXPER_1) :

0-12 μήνες (1)	<input type="checkbox"/>
1-5 έτη (2)	<input type="checkbox"/>
6-10 έτη (3)	<input type="checkbox"/>
11-15 έτη (4)	<input type="checkbox"/>
16-20 έτη (5)	<input type="checkbox"/>
21 και άνω (6)	<input type="checkbox"/>

B. Ικανοποίηση από την εργασία

Οι παρακάτω προτάσεις αναφέρονται στην ικανοποίηση που σας δίνει η εργασία σας. Σημειώστε το βαθμό ικανοποίησής σας για κάποιες από τις πτυχές της εργασίας σας **βάζοντας X** σε έναν από τους αριθμούς που ακολουθούν κάθε πρόταση. Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις.

Είστε ...	Είμαι πάρα πολύ δυσανεστη μένη/ος	Είμαι πολύ δυσανε στημέν η/ος	Είμαι λίγο δυσανε στημέν η/ος	Δεν είμαι ούτε δυσανεστημένη/ος ούτε ικανοποιημένη/ος	Είμαι λίγο ικανοποιη μένη/ος	Είμαι πολύ ικανοποι ημένη/ος	Είμαι πάρα πολύ ικανοπο η - μένη/ος
Βάλτε X στο...	1	2	3	4	5	6	7

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε;

B_01 έως B_15

- | | |
|--|----------------------|
| B1. Από τις συνθήκες εργασίας σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B2. Από την ελευθερία να επιλέγετε οι ίδιοι τον τρόπο εργασία σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B3. Από τους συναδέλφους σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B4. Από την αναγνώριση που παίρνετε για την απόδοσή σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B5. Από τον/ την άμεσα προϊστάμενό/η σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B6. Από το πλήθος των αρμοδιοτήτων που σας δίνονται | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B7. Από το μισθό σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B8. Από τη δυνατότητα να χρησιμοποιείτε τις ικανότητές σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B9. Από τις εργασιακές σχέσεις ανάμεσα στη διοίκηση και τους εργαζόμενους | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B10. Από τις πιθανότητες προαγωγής σας | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B11. Από τον τρόπο που σας διοικούν | 1 2 3 4 5 6 7 |
| B12. Από την προσοχή που δίνουν οι ανώτεροί σας στις προτάσεις | 1 2 3 4 5 6 7 |

που κάνετε

- B13.** Από τις ώρες εργασίας σας 1 2 3 4 5 6 7
- B14.** Από την ποικιλία στην εργασία σας 1 2 3 4 5 6 7
- B15.** Από τη σιγουριά που σας δίνει η εργασία σας (π.χ. ότι δεν θα απολυθείτε ξαφνικά) 1 2 3 4 5 6 7

Γ. Κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν αφορούν στάσεις απέναντι σε εργασιακά και επαγγελματικά ζητήματα. Επιλέξτε την απάντηση που ταιριάζει στη δική σας περίπτωση, **βάζοντας X** σε έναν από τους αριθμούς που ακολουθούν τις προτάσεις.

Αν συμβαίνει	Ποτέ	Λίγες φορές το χρόνο	Μια φορά το μήνα ή λιγότερο	Δύο-τρεις φορές το μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Αρκετές φορές την εβδομάδα	Κάθε μέρα
Βάλτε X στο	0	1	2	3	4	5	6

Πόσο συχνά...

Γ_01 έως Γ_22

- Γ1.** Νιώθω ψυχικά εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ2.** Νιώθω εξαντλημένος στο τέλος μιας εργάσιμης ημέρας. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ3.** Νιώθω κούραση, όταν σηκώνομαι το πρωί και έχω μπροστά μου μια ακόμα μέρα δουλειάς. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ4.** Εύκολα καταλαβαίνω πως νιώθουν γενικά οι συνάδελφοι μου για όσα τους συμβαίνουν. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ5.** Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς από τους συναδέλφους μου σαν να είναι αντικείμενα. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ6.** Μου είναι κουραστικό να δουλεύω με ανθρώπους όλη τη μέρα. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ7.** Αντιμετωπίζω πολύ αποτελεσματικά τα προβλήματα που έχουν οι συνάδελφοι μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ8.** Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου 0 1 2 3 4 5 6

- Γ9.* Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τη ζωή των άλλων. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ10* Νοιώθω λιγότερο ευαίσθητος/η προς τους ανθρώπους από τότε που άρχισα αυτή τη δουλειά. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ11* Ανησυχώ ότι σιγά σιγά αυτή η δουλειά με κάνει να συναισθηματικά πιο σκληρό/ή. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ12* Με γεμίζει μεγάλη ενεργητικότητα και δύναμη που δουλεύω με τους συναδέλφους μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ13* Νιώθω απογοήτευση από τη δουλειά μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ14* Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά στη δουλειά μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ15* Στην ουσία, δε νοιάζομαι πολύ για το τι συμβαίνει σε μερικούς από τους συναδέλφους μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ16* Το γεγονός ότι στη δουλειά μου έχω άμεση σχέση με ανθρώπους, με κάνει και νιώθω υπερβολική ένταση. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ17* Μπορώ εύκολα να δημιουργώ μια άνετη ατμόσφαιρα με τους συναδέλφους μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ18* Στο τέλος της ημέρας, έχω πολύ καλή διάθεση που δούλεψα με τους συναδέλφους μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ19* Νοιώθω ότι έχω κατορθώσει πολλά αξιόλογα πράγματα στη δουλειά μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ20* Νιώθω ότι έχω φτάσει στα όρια της αντοχής μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ21* Αντιμετωπίζω με ηρεμία τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου. 0 1 2 3 4 5 6
- Γ22* Αισθάνομαι ότι οι συνάδελφοι μου κατακρίνουν εμένα προσωπικά για μερικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. 0 1 2 3 4 5 6

Δ. Μέρος Ερωτήσεων

Δ1. Τι είναι αυτό που νοιώθεις ότι σε ικανοποιεί περισσότερο στην εργασία σου (για παράδειγμα: εργασιακές συνθήκες, ωράριο, μισθός, σχέσεις με συναδέλφους, ικανοποίηση από την ίδια τη δουλειά;)

.....
.....
.....
.....

Δ2. Τι είναι αυτό που πιστεύεις ότι σε αγχώνει περισσότερο στην εργασία σου (για παράδειγμα: συνθήκες εργασίας, ωράριο, σχέσεις με συναδέλφους;)

.....
.....
.....
.....

Σας Ευχαριστώ πολύ για τη βοήθεια

Υποσημείωση: Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει χρησιμοποιηθεί σε παρόμοια έρευνα στο ΤΕΙ Στερεάς Ελλάδας.