



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (Π.Μ.Σ.)
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΘΕΜΑ: «Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακό άγχος.
Μελέτη περίπτωσης Δήμος Λαρισαίων»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ
ΚΑΤΣΑΝΟΥΛΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ
ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΑΧΙΛΛΕΑΣ

ΛΑΡΙΣΑ
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ: 2018 – 2020

Λάρισα, 2020

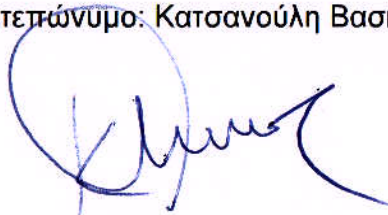
ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας: «Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακό άγχος. Μελέτη περίπτωσης Δήμος Λαρισαίων» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

Υπογραφή Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας

Όνοματεπώνυμο: Κατσανούλη Βασιλική



Ημερομηνία: 15/09/2020

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ευχαριστώ θερμά τους καθηγητές μου κ. Σδρόλια Λάμπρο, κ. Κόφφα Στέφανο και ιδιαίτερα τον επιβλέποντα κ. Αναγνωστόπουλο Αχιλλέα για τη στήριξη και τη βοήθειά που μου πρόσφεραν για την πραγματοποίηση αυτής της εργασίας.

Ευχαριστώ με όλη μου την αγάπη για τη κατανόηση που έδειξαν και τη στήριξη που μου παρείχαν το σύζυγό μου Γιώργο και ειδικά το γιό μου Χρήστο.

Ευχαριστώ πολύ την αδελφή μου Σοφία που πίστεψε πολύ σ' εμένα και τη μητέρα μου Ιωάννα για τη βοήθειά της.

Ευχαριστώ πολύ τους συναδέλφους Γιάννη και Δημήτρη που με στήριξαν καθώς και τους προϊσταμένους μου Θωμά και Σωτήρη.

Ευχαριστώ τους συναδέλφους που συμμετείχαν στην έρευνα και βοήθησαν στο να πραγματοποιηθεί αυτή η έρευνα.

Θέλω να τονίσω ιδιαίτερα ότι όλο το ΜΠΣ υπήρξε για μένα ένα ταξίδι που άνοιξε ορίζοντες, ένα ταξίδι γνώσεων που απάντησε σε πολλούς από τους προβληματισμούς μου και δημιούργησε νέους.

Αφιερώνεται με πολύ σεβασμό
σε όλες τις γυναίκες του μόχθου
της ισορροπίας και της αξιοπρέπειας
ιδιαίτερα δε, στη μαμά μου που τη θαυμάζω πολύ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ο παράγοντας που έχει μελετηθεί περισσότερο στην παγκόσμια βιβλιογραφία. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει κάθε υπάλληλο σε όλο τον κόσμο, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι έχει λάβει πολλή προσοχή στην ερευνητική βιβλιογραφία. Ωστόσο, αυτό έχει οδηγήσει σε μεγάλο αριθμό ορισμών, θεωριών και μέτρων.

Η παρούσα εργασία, εστίασε το ενδιαφέρον της στον δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σκοπός της έρευνας ήταν να καταγραφούν και να αναλυθούν οι αντιλήψεις του προσωπικού των ΟΤΑ, σε σχέση με την ικανοποίηση, το εργασιακό άγχος και παράγοντες που αφορούν την εργασιακή δέσμευση και την οργανωσιακή υποστήριξη.

Πιο συγκεκριμένα ερευνήθηκαν οι αντιλήψεις των εργαζομένων για την εργασιακή ικανοποίηση, για το βαθμό επίδρασης και αυτονομίας που έχουν στην εργασία τους, το επίπεδο της ψυχολογικής πίεσης που νιώθουν στο εργασιακό περιβάλλον, την ποιότητα πληροφόρησης που λαμβάνουν από τους προϊσταμένους τους, και το βαθμό συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον ζητήθηκαν οι αντιλήψεις τους για τη ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων τους σε θέματα δικαιοσύνης, κατανόησης και υποστήριξης και το βαθμό ταύτισης που έχουν οι εργαζόμενοι με το φορέα.

Οι υποθέσεις και τα ερωτήματα που ερευνήθηκαν αφορούσαν τη συσχέτιση του βασικού παράγοντα της έρευνας που είναι η Ικανοποίηση από την εργασία με τις μεταβλητές που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Η πρωτοτυπία της εργασίας βρίσκεται στη συσχέτιση της κλίμακας της Εργασιακής Ικανοποίησης με μεταβλητές της εργασιακής δέσμευσης, του εργασιακού άγχους, καθώς και μεταβλητών που επηρεάζονται από εξωγενή κίνητρα όπως είναι οι στάσεις των προϊσταμένων απέναντι στους εργαζομένους, σε θέματα αυτονομίας, πληροφόρησης, συμμετοχής των εργαζομένων στις αποφάσεις.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι υπάλληλοι του Δήμου Λαρισαίων είναι άνω του μετρίου ικανοποιημένοι από τις περισσότερες πτυχές στην εργασία τους, με σημαντικότερο παράγοντα την εργασιακή ικανοποίηση. Αρκετά ικανοποιημένοι δήλωσαν για τα επίπεδα αυτονομίας που διατηρούν. Η ψυχολογική πίεση από την εργασία βρίσκεται σε ικανοποιητικά επίπεδα χωρίς ακραίες ψυχολογικές καταστάσεις εκτός από την ένταση που δηλώνουν ότι νιώθουν κατά τη

διάρκεια της εργασίας. Η υποστήριξη από τους προϊστάμενους έδειξε βαθμό ικανοποίησης άνω του μετρίου. Η επίδραση που έχουν οι εργαζόμενοι στη λήψη των αποφάσεων δείχνει χαμηλό βαθμό ικανοποίησης αν και οι απόψεις τους ζητούνται από τους προϊσταμένους. Τέλος η δέσμευση που έχουν οι εργαζόμενοι με το φορέα δείχνει να κινείται σε μέτρια έως υψηλά επίπεδα.

Οι ερευνητικές υποθέσεις έδειξαν ότι ισχύουν. Ο παράγοντας *“Ικανοποίηση από την Εργασία”* παρουσίασε μία σχετικά ασθενή θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή *“Επίδραση και αυτονομία”* και σχετικά ασθενή αρνητική συσχέτιση με τη μεταβλητή *“Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία”*. Οι μεταβλητές *“Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους”*, *“Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων”* και *“Ταύτιση με το Φορέα”* παρουσίασαν μέτριας ισχύος θετικές συσχετίσεις και τέλος η μεταβλητή *“Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους”* παρουσίασε ισχυρή θετική συσχέτιση. Όλες οι συσχετίσεις ήταν στατιστικά σημαντικές. Επομένως συμπεραίνουμε ότι όσο ανεβαίνει η κλίμακα ικανοποίησης των παραπάνω μεταβλητών τόσο ανεβαίνει και το επίπεδο της Εργασιακής Ικανοποίησης, εκτός από την Ψυχολογική Πίεση από την εργασία που έχουμε αρνητική συσχέτιση. Τα παραπάνω δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σχεδίαση κατάλληλων παρεμβάσεων από τους Οργανισμούς με σκοπό την ενίσχυση των παραγόντων οι οποίοι οδηγούν στην ικανοποίηση και στην καλύτερη διαχείριση πόρων που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό καθώς και σε μείωση των παραγόντων που δημιουργούν υψηλά επίπεδα άγχους και δυσαρέσκειας.

Λέξεις κλειδιά:

Εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακό άγχος, εργασιακή δέσμευση, παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης, αντιλήψεις εργαζομένων

ABSTRACT

Job satisfaction is the factor most studied in the world literature. Taking into account that satisfaction which results from someone's job affects every employee in the world, it comes as no surprise that it has drawn great attention in the research literature, leading, however, to a great number of definitions, theories and measures.

This project has focused on the public sector of Greece and in particular on its local authorities. The aim of the project was to record and analyze the attitudes of the staff in relation to their job satisfaction, occupational stress and factors related to job commitment and organizational support.

In particular, the project made a research on the employees' attitudes of their job satisfaction, the degree of effect and autonomy they have in their job, the level of psychological pressure in their working environment, the quality of the information taken from their superiors and the degree of their participation in the decision-making. Moreover, they were asked to express their perceptions on the quality of their superiors' behavior in terms of justice, understanding and support, as well as the degree of their identification with the authority they work for.

The hypotheses and questions studied in this research referred to the correlation of the research's main factor, i.e. job satisfaction, with the variables mentioned above.

The originality of this project lies in correlating the scale of job satisfaction with the variable of job commitment, occupational stress and the variables affected by external motivation, such as the attitude of the superiors towards their employees in terms of autonomy, information and participation of the latter in the decision-making.

In order to pursue the aim of the project, a questionnaire with close ended questions was formed and distributed to employees who met the sample's criteria. The sample of the research consisted of employees working in the Administration and Engineering Section, no matter their specialization, of different Directorates of the Authority.

The results were analyzed with statistical tool SPSS 21.0. A confirmatory factor analysis was also conducted, as well as a calculation of the frequency distribution and a correlation test of the variables with the Job Satisfaction factor.

The research results showed that the employees of the Larisa Municipality are above the average satisfied with most of their job aspects, the job satisfaction being the most significant factor. They have also stated being satisfied enough with the levels of their job autonomy. The psychological pressure resulting from their job is at a moderate level without any extreme psychological conditions, except from the tension felt during the work per se. The satisfaction for the support given by their superiors was measured above the average too. The satisfaction from their effect in the decision-making was estimated below the average, even though their superiors request their point of view. Finally, the commitment of these employees with the Municipality has presented values from moderate to high levels.

The hypotheses of the research were confirmed. The “Job Satisfaction” factor presented a slightly positive correlation with the “Effect and Autonomy” factor and a slightly negative correlation with the “Psychological Pressure” factor. Variables “Quality of Information from the Superiors”, “Participation of Employees in the decision-making” and “Identification with the Authority” presented moderately positive correlations and, finally, variable “Quality of the Information given by Superiors” presented a strongly positive correlation. All correlations were statistically significant. Therefore, when the degree of satisfaction related to the above variables gets higher, so does the level of Job Satisfaction, except from the Psychological Pressure variable which presents a negative correlation. The above data may be used by local Authorities in order to design the appropriate interventions which may lead to job satisfaction and better human resources management, as well as to reducing the effect of factors that create high levels of stress and disappointment to their employees.

Keywords: job satisfaction, work-related stress, organizational commitment, job satisfaction factors, employee attitudes, meaningful work.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	II
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	III
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	V
ABSTRACT	VII
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	XI
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	XIII
1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	3
2.1 Η επαγγελματική ικανοποίηση	3
2.2 Εργασιακή ικανοποίηση	3
2.3 Επίδραση και αυτονομία στην εργασία	4
2.4 Ψυχολογική πίεση στην εργασία	5
2.5 Ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους	6
2.6 Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων	8
2.7 Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων προς τους εργαζομένους” (Κατανόηση, Τιμιότητα Δικαιοσύνη, Υποστήριξη).	9
2.8 Ταύτιση με το Φορέα	9
3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ- ΕΡΓΑΣΙΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	13
3.1 Ορισμοί της εργασίας	13
3.2 Ποιότητα ζωής και εργασία	13
3.3 Θεωρία των χαρακτηριστικών εργασίας	13
3.4 Εξέλιξη του Μοντέλου Εργασιακών χαρακτηριστικών	16
3.5 Η έννοια του “ουσιαστικού έργου” (meaningful work)	18
3.6 Το μοντέλο ουσιαστικής εργασίας (meaningful work)	18
3.7 Κανόνες και παράγοντες της ουσιαστικής εργασίας	20
4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ-ΘΕΩΡΙΕΣ ΚΙΝΗΤΡΩΝ	23
4.1 Ιστορικά στοιχεία	23
4.2 Έννοια της εργασιακής ικανοποίησης	23
4.3 Θεωρίες κινήτρων	24
4.4 Οντολογικές θεωρίες	25
4.4.1 Θεωρία: “Ιεραρχία Αναγκών του Maslow”	25
4.4.2 Η θεωρία του Alderfer	25
4.4.3 Θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg (Two-factor Theory) οποίηση.	26
4.4.4 Θεωρία των Κινήτρων Επίτευξης (McClelland)	27

4.4.5	Θεωρία Χ και Υ (D. McGregor)	27
4.5	Μηχανιστικές θεωρίες	30
4.5.1	Θεωρία της ισοτιμίας του Adams	30
4.5.2	Η θεωρία προσδοκίας του (Vroom, 1964)	30
4.5.3	Το μοντέλο των προσδοκιών των W. Porter και E. Lawer	31
5	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ	33
5.1	Ορισμοί του άγχους	33
5.2	Διαφορές στις έννοιες άγχος-φόβος-stress	34
5.3	Εργασιακό άγχος	34
5.4	Παράγοντες που ευθύνονται για το εργασιακό άγχος	35
5.5	Εργασιακό άγχος και υγεία	35
5.6	Μοντέλα εργασιακού άγχους	38
5.7	Μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής	39
5.8	Είδη άγχους	40
5.8.1	Χρόνιο άγχος	40
5.9	Burnout	41
6	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ-ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	43
6.1	Σκοπός εργασίας	43
6.2	Εργαλείο συλλογής δεδομένων	43
6.3	Δείγμα της έρευνας	44
6.4	Παραδοχές σχετικά με την έρευνα	44
7	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ	46
7.1	Ανάλυση δημογραφικών χαρακτηριστικών	46
7.1.1	Κατανομή δείγματος με βάση το φύλλο	46
7.1.2	Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία	46
7.1.3	Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση	47
7.1.4	Κατανομή δείγματος με βάση τον αριθμό παιδιών	47
7.1.5	Κατανομή δείγματος με βάση την Εκπαίδευση	48
7.1.6	Κατανομή δείγματος με βάση την ιεραρχία	48
7.1.7	Κατανομή δείγματος με βάση τον κλάδο	49
7.1.8	Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας	49
7.1.9	Κατανομή με βάση την εργασιακή σχέση	50
7.1.10	Κατανομή με βάση τις ώρες εργασίας	50
7.2	Ανάλυση αξιοπιστίας	52
7.3	Αξιοπιστία μεταβλητών	53
7.3.1	Μεταβλητή Φόρτος Εργασίας	54
7.3.2	Μεταβλητή Επίδραση και Αυτονομία	54
7.3.3	Παράγοντας: Ικανοποίηση από την Εργασία	55
7.3.4	Μεταβλητή Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία	57

7.3.5	Μεταβλητή Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους	58
7.3.6	Μεταβλητή Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων	59
7.3.7	Μεταβλητή Ταύτιση με το Φορέα	60
7.3.8	Μεταβλητή Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζομένους	61
7.4	Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητών	62
7.4.1	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής "Φόρτος Εργασίας"	63
7.4.2	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και Αυτονομία	64
7.4.3	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ικανοποίηση από την Εργασία	65
7.4.4	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία	66
7.4.5	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους	67
7.4.6	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Συμμετοχή Εργαζομένων στη Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους)	68
7.4.7	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ταύτιση με το Φορέα	69
7.4.8	Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους	70
7.4.9	Ερευνητικές υποθέσεις-ανάλυση συσχετίσεων	71
8	ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ	77
8.1	Συμπεράσματα	77
8.2	Περιορισμοί και προτάσεις	80
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	82
	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	89
	ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	90
9	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	91

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 7.1:	Συγκεντρωτικών δημογραφικών στοιχείων	51
Πίνακας 7.2:	Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα "Φόρτος εργασίας"	54
Πίνακας 7.3:	Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα "Επίδραση και αυτονομία"	54
Πίνακας 7.4:	Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα "Επίδραση και αυτονομία"	55
Πίνακας 7.5:	Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα "Ικανοποίηση από την εργασία"	55
Πίνακας 7.6:	Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα "Ικανοποίηση από την εργασία"	56
Πίνακας 7.7:	Συνολική αξιοπιστία της μεταβλητής "Ψυχολογική πίεση από την Εργασία"	57
Πίνακας 7.8:	Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα "Ψυχολογική πίεση από την Εργασία"	57

Πίνακας 7.9: Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα “Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους”	58
Πίνακας 7.10: Συνολική αξιοπιστία για τη μεταβλητή "Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων"	59
Πίνακας 7.11: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων	59
Πίνακας 7.12 Συνολική αξιοπιστία μεταβλητής "Ταύτιση με το φορέα"	60
Πίνακας 7.13: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής "Ταύτιση με το φορέα"	60
Πίνακας 7.14: Συνολική αξιοπιστία για τη μεταβλητή "Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους"	61
Πίνακας 7.15: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής "Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους"	61
Πίνακας 7.16: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Φόρτος εργασίας	63
Πίνακας 7.17: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και αυτονομία	64
Πίνακας 7.18: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ικανοποίηση από την εργασία	65
Πίνακας 7.19: Στατιστικών αποτελεσμάτων σχετικά με τη μεταβλητή “Ψυχολογική πίεση από την εργασία”	66
Πίνακας 7.20: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους	67
Πίνακας 7.21: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής “Ταύτιση με το φορέα”	69
Πίνακας 7.22: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων....	70
Πίνακας 7.23: Συσχέτιση Εργασιακή ικανοποίηση με τη μεταβλητή Επίδραση και Αυτονομία	72
Πίνακας 7.24: Συσχέτιση της μεταβλητής Ψυχολογική πίεση από την εργασία με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την εργασία	73
Πίνακας 7.25: Συσχέτιση μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους	73
Πίνακας 7.26: Συσχέτιση της μεταβλητής Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους)	74
Πίνακας 7.27: Συσχέτιση της μεταβλητής Ταύτιση με το φορέα.....	75
Πίνακας 7.28: Συσχέτιση μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων	75

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 5.1: Ποσοστό ανά χώρα με προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία.....	36
Γράφημα 7.1: Κατανομή δείγματος με βάση το φύλλο	46
Γράφημα 7.2 Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία	46
Γράφημα 7.3 Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση	47
Γράφημα 7.4: Κατανομή δείγματος με βάση τον αριθμό παιδιών.....	47
Γράφημα 7.5: Κατανομή δείγματος με βάση την Εκπαίδευση.....	48
Γράφημα 7.6: Κατανομή δείγματος με βάση την ιεραρχία	48
Γράφημα 7.7: Κατανομή δείγματος με βάση τον κλάδο	49
Γράφημα 7.8: Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια προϋπηρεσίας.....	50
Γράφημα 7.9: Κατανομή δείγματος για τη μορφή εργασιακής σχέσης.....	50
Γράφημα 7.10: Κατανομή δείγματος με βάση τις ώρες εργασίας.....	50
Γράφημα 7.11: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Φόρτος εργασίας	63
Γράφημα 7.12: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και Αυτονομία.....	64
Γράφημα 7.13: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ικανοποίηση	65
Γράφημα 7.14: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ψυχολογική πίεση από την εργασία.....	66
Γράφημα 7.15: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους.....	67
Γράφημα 7.16: Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων	68
Γράφημα 7.17: Κατανομή συχνοτήτων της μεταβλητής	69
Γράφημα 7.18: Κατανομή συχνοτήτων της μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους	70

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2.1: Παράγοντας Εργασιακής Ικανοποίησης και μεταβλητές Ικανοποίησης.....	12
Εικόνα 3.1 Σύντομη λίστα ορόσημων JCM (Job Characteristic Theory).....	17
Εικόνα 3.2 Το μοντέλο τριών επιπέδων της Ουσιαστικής εργασίας.....	20
Εικόνα 3.3: Αρκτικόλεξο CARMA).....	21
Εικόνα 4.1: Ιεράρχηση αναγκών κατά Maslow	25
Εικόνα 4.2: Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg	26
Εικόνα 5.1: Αποτελέσματα έρευνας 2012-2017	38

1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένας παράγοντας που έχει αναλυθεί πολύ στην βιβλιογραφία γιατί είναι ένα πολύπλοκο σύστημα που ασκεί επιρροή στις συμπεριφορές και τις στάσεις των εργαζομένων στην εργασιακή τους ζωή αναλογικά με το βαθμό που υπάρχει. Αυτή η εργασία επικεντρώνεται κυρίως στον παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης και του άγχους καθώς και σε μεταβλητές που σχετίζονται θετικά ή αρνητικά μαζί τους. Αναφέρονται τα κεφάλαια της εργασίας και γίνεται περιληπτική αναφορά περιεχομένου κάθε κεφαλαίου.

Στο πρώτο κεφάλαιο υπάρχει η περίληψη στην οποία αναφέρεται ο σκοπός της παρούσας εργασίας και εν συντομία περιγράφεται η πρωτογενή έρευνα, τα αποτελέσματα της καθώς και η πρωτοτυπία που παρουσιάζει. Στην εισαγωγή γίνεται περιληπτική αναφορά του κάθε κεφαλαίου της εργασίας.

Το πρώτο μέρος της εργασίας περιλαμβάνει την περίληψη που αναφέρεται συνοπτικά στο σκοπό της εργασίας, γίνεται συνοπτική αναφορά στα κεφάλαια της εργασίας και στα αποτελέσματα της έρευνας. Στην εισαγωγή περιγράφεται μια σύνοψη της εργασίας καθώς και ο σκοπός του μελετώμενου θέματος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι προβληματισμοί που αφορούν την έρευνα και είναι βασισμένες σε έγκριτες βιβλιογραφικές αναφορές. Αναφέρονται οι ερευνητικοί στόχοι και διατυπώνονται οι σχετικές ερευνητικές υποθέσεις.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια εννοιολογική προσέγγιση για την εργασία και περιγράφεται το μοντέλο χαρακτηριστικών των Hackman και Oldham, και άλλων μοντέλων εργασίας με νόημα.

Το τέταρτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στην εργασιακή ικανοποίηση και τις σημαντικότερες θεωρίες κινήτρων Παρουσιάζονται οι δύο μεγάλες κατηγορίες κινήτρων, η πρώτη που περιλαμβάνει τις οντολογικές θεωρίες, και η δεύτερη που περιλαμβάνει τις μηχανιστικές ή θεωρίες της διεργασίας.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση για το άγχος και κυρίως για το εργασιακό άγχος και πόσο μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ικανοποίηση των εργαζομένων και γενικότερα τη ζωή τους.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας, το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε, το δείγμα της έρευνας

καθώς και οι παραδοχές που λήφθηκαν υπόψη για την εξαγωγή των συμπερασμάτων.

Στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Έγινε ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, στατιστική ανάλυση συχνοτήτων των μεταβλητών καθώς και διερεύνηση της ισχύος των ερευνητικών υποθέσεων

Στο όγδοο και τελευταίο κεφάλαιο καταγράφονται τα συμπεράσματα της έρευνας καθώς και οι προτάσεις για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και γενικότερα της εργασιακής ζωής των υπαλλήλων.

Προκειμένου για την επίτευξη του σκοπού της εργασίας, διαμορφώθηκε ερωτηματολόγιο μέσω ερωτήσεων κλειστού τύπου και διανεμήθηκε στους υπαλλήλους που πληρούσαν τα κριτήρια του δείγματος. Δείγμα της έρευνας αποτέλεσε το προσωπικό που ανήκει στους κλάδους των Διοικητικών και των Μηχανικών ανεξαρτήτως ειδικότητας σε διαφορετικές Διευθύνσεις του Οργανισμού.

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό εργαλείο SPSS 21.0 και πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας των παραγόντων, υπολογισμός κατανομής συχνοτήτων, καθώς και έλεγχος συνάφειας των μεταβλητών με τον

2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

2.1 Η επαγγελματική ικανοποίηση

Το παρόν κεφάλαιο μέσα από την χαρτογράφηση και ανάλυση της βιβλιογραφίας, θέτει τους προβληματισμούς που αφορούν τις στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα. Επικεντρώνεται στα υποκειμενικά και συμπεριφορικά κίνητρα (και όχι στα οικονομικά) που οδηγούν στην εργασιακή ικανοποίηση και στην επιρροή του εργασιακού άγχους.

Ένας μύθος που επανεξετάστηκε από πολλές μελέτες λόγω έλλειψης υφιστάμενης γνώσης, είναι ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων εξαρτάται κυρίως από την αμοιβή. Αποδείχτηκε μέσω αρκετών ερευνών ότι το οικονομικό κίνητρο δεν είναι το πρωτεύον που απασχολεί τον εργαζόμενο του δημόσιου τομέα.

Η εργασία, μέσω του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε σαν όργανο μέτρησης, επικεντρώθηκε σε επτά μεταβλητές μελέτης που διερευνήθηκαν μέσω πολλαπλών στοιχείων (ερωτήσεων) που ελήφθησαν από τους εργαζόμενους του δείγματος. Βασικός παράγοντας στην κλίμακα μέτρησης ήταν η εργασιακή ικανοποίηση, και οι μεταβλητές που απασχολούν και επηρεάζουν τους εργαζόμενους όπως το εργασιακό άγχος, η επίδραση και αυτονομία των εργαζομένων, η ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων, και η ταύτιση με το φορέα. Οι συγκεκριμένες μεταβλητές θα αναλυθούν στη συνέχεια.

Οι συμπεριφορές αποτελούν προϊόν σύνθετων παραγόντων που αφορούν όχι μόνο το σύστημα αξιών του ατόμου, αλλά και το δυναμικό συνδυασμό ανάμεσα σε προσωπικά χαρακτηριστικά και εξωτερικά χαρακτηριστικά συνθηκών. Η εξέταση των στάσεων μπορεί να αποτελεί μια από τις ανεξάρτητες μεταβλητές στη μελέτη της συμπεριφοράς η οποία όμως για να είναι εμπειριστατωμένη θα πρέπει να συνοδεύεται από τη διερεύνηση προθέσεων συμπεριφοράς.

2.2 Εργασιακή ικανοποίηση

Οι θεωρίες που έχουν αναλυθεί ως τώρα αναφορικά με τις αντιλήψεις για τους καθοριστικούς παράγοντες της ικανοποίησης από την εργασία μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες:

- ✓ προσεγγίσεις κατάστασης,
- ✓ προσεγγίσεις διάθεσης και
- ✓ προσεγγίσεις αλληλεπίδρασης (Judge et al., 2001).

Το πιο γνωστό μοντέλο προσεγγίσεων κατάστασης, είναι το Μοντέλο Χαρακτηριστικών Εργασίας Hackman and Lawler, 1971 και Hackman and Oldham, 1976, στο οποίο δηλώνεται ότι η ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται από πέντε βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας:

- ✓ ταυτότητα εργασίας
- ✓ σημασία εργασίας
- ✓ ποικιλία δεξιοτήτων
- ✓ αυτονομία
- ✓ σχόλια.

Συγκεκριμένα, οι Hackman και Oldham (1980) ανέφεραν ότι οι υπάλληλοι βιώνουν τη σημασία της εργασίας, όταν επενδύουν στη δουλειά τους, όταν έχουν τον έλεγχο, την ευθύνη και την αίσθηση ότι η δουλειά τους είναι σημαντική. (Hackman και Oldham 1980). Επομένως, τα επίπεδα πληρότητας και ολοκλήρωσης που νιώθουν οι εργαζόμενοι απέναντι σε αυτά τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν τις αντιλήψεις και τις στάσεις απέναντι στην εργασία τους. Ο βαθμός ικανοποίησης βιώνεται σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο. (Harter et al., 2002).

Μέσα από έρευνες, συγκριτικά με τους εργαζομένους του ιδιωτικού επιχειρησιακού τομέα που παρουσιάζονται ότι διαθέτουν υψηλά επίπεδα αυτονομίας και ποικιλίας καθηκόντων, το προσωπικό του δημόσιου τομέα θεωρείται ότι έχει μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση. Στο δημόσιο τομέα κυριαρχεί πιο πολύ η καθημερινή ρουτίνα, η έλλειψη αυτονομίας καθώς η λήψη των αποφάσεων γίνεται από τους ιεραρχικά ανώτερους, υπάρχει η τυπολατρία, και μεγάλη ύπαρξη γραφειοκρατίας. Τα παραπάνω θεωρούνται ότι δημιουργούν στους εργαζόμενους έλλειψη ενδιαφέροντος, και εργασιακή αποστασιοποίηση και αδιαφορία. (Adler and Borys, 1996).

Πρώτος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τον παράγοντα "Εργασιακή Ικανοποίηση"

2.3 Επίδραση και αυτονομία στην εργασία

Σε πολλές περιπτώσεις, οι υπάλληλοι του δημόσιου τομέα βρέθηκαν λιγότερο ικανοποιημένοι από τους αντίστοιχους του ιδιωτικού τομέα, σε σχέση με το βαθμό εκπλήρωσης των αναγκών τους για αυτονομία και σεβασμό (Wright and Davis, 2003). Τέτοια ευρήματα συχνά αποδόθηκαν στα γραφειοκρατικά περιβάλλοντα των οργανώσεων του δημόσιου τομέα, που χαρακτηρίζονται ως, ορμητικά, κυνικά, απρόσωπα, δεσμευμένα σε ασήμαντη γραφειοκρατία, και φέρνουν μια κληρονομιά από το παρελθόν με υπερβολικές, επαναληπτικές και περιττές διαδικασίες. (Goodsell 1994, Rai 1983). Ως αποτέλεσμα των εργασιών αυτών των μελετητών, έχουμε δει βιβλία, πολλές διατριβές και δεκάδες ερευνητικά άρθρα, πολλά από αυτά δημοσιεύθηκαν στα πιο δημοφιλή επιστημονικά περιοδικά στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Πολλοί από αυτούς τους μελετητές χρησιμοποιούν ένα κοινό ορισμό της γραφειοκρατίας ως *"κανόνες, κανονισμοί και διαδικασίες που απαιτούν συμμόρφωση αλλά δεν πληρούν τον λειτουργικό στόχο του οργανισμού"* (Bozeman, 2000 as cited in Bozeman & Feeney, 2011:5).

Δεύτερος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή "Επίδραση και αυτονομία στην εργασία"

H1: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με τη μεταβλητή "Επίδραση και αυτονομία στην εργασία"

2.4 Ψυχολογική πίεση στην εργασία

Το μοντέλο Job Demands – Control - Support προσδιορίζει ότι τα χαμηλά επίπεδα απαιτήσεων εργασίας (φόρτος εργασίας, άγχος) και υψηλά επίπεδα ελέγχου της

εργασίας από τους απασχολούμενους, όπως επίδραση, αυτονομία και κοινωνική υποστήριξη από συναδέλφους ή τους επόπτες θεωρούνται θετικά προγνωστικά μιας κατάστασης που αφορά την ικανοποίηση από την εργασία. (Karasek and Theorell, 1990)

“Το εργασιακό άγχος είναι ένα αίσθημα δυσφορίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι για την εργασία. Αυτό το εργασιακό άγχος είναι ορατό από “συμπτώματα”, όπως ασταθή συναισθήματα, συναισθήματα ανησυχίας, επιφυλακτικότητα, δυσκολία στον ύπνο, υπερβολικό κάπνισμα, το άτομο δεν μπορεί να χαλαρώσει, έχει ένταση, νευρικότητα”. (Mangkunegara, 2013)

Δεύτερος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή “Ψυχολογική Πίεση από την εργασία”

H2: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με τη μεταβλητή “Ψυχολογική Πίεση από την εργασία”

2.5 Ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους

Ένας από τους σημαντικούς παράγοντες της Οργανωτικής Συμπεριφοράς θεωρείται και η δικαιοσύνη.

Η οργανωτική δικαιοσύνη αποτελείται από τρεις κύριες μορφές - διανεμητική, διαδικαστική και αλληλεπιδραστική.

- Η διανεμητική δικαιοσύνη υφίσταται όταν οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι τα αποτελέσματα είναι δίκαια.
- Η διαδικαστική δικαιοσύνη επικεντρώνεται στη δικαιοσύνη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
- Η αλληλεπιδραστική δικαιοσύνη οδηγεί σε αποτελεσματική επικοινωνία.

Τέταρτος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή “Ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους”

H3: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με τη μεταβλητή “Ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους”

Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας είναι μοναδικές διαπροσωπικές σχέσεις με σημαντικές επιδράσεις για τα άτομα και τους οργανισμούς στους οποίους υπάρχουν και αναπτύσσονται. Η ποιότητα αυτών των σχέσεων έχει σημαντικές συνέπειες για τις εμπειρίες των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των εμπειριών ενημέρωσης των εργαζομένων. (Rawlins, 1994). Η πληροφόρηση αποδείχτηκε ότι εξαρτάται από τις σχέσεις εργαζομένων και των προϊσταμένων. Όσο στενότερες είναι οι σχέσεις τόσο περισσότερη πληροφόρηση θα υπάρχει. Ωστόσο, περισσότερες πληροφορίες δεν σημαίνει απαραίτητα καλύτερες πληροφορίες. Οι πληροφορίες ποικίλλουν σε σχέση με την ποιότητα, η οποία συνήθως αξιολογείται σε σχέση με την ακρίβεια, την επικαιρότητα και τη χρησιμότητα (Allen, 1996). Επιπλέον, οι έρευνες δείχνουν ότι όσο πιο ενημερωμένοι είναι οι εργαζόμενοι, τόσο πιο ικανοποιημένοι είναι με την εργασία τους και τόσο μεγαλύτερη είναι η δέσμευσή τους με την οργάνωση. (Allen, 1996).

2.6 Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων

Η αλληλεπιδραστική δικαιοσύνη επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζεται ένα άτομο κατά τη λήψη αποφάσεων.

Οι αντιλήψεις για τη αίσθηση της δικαιοσύνης αυξάνονται όταν οι εργοδότες επιτρέπουν τη συμμετοχή των υπαλλήλων τους στη λήψη αποφάσεων. Η οργανωτική δικαιοσύνη λειτουργεί τόσο σε ατομικό όσο και επίπεδο ομάδας και επηρεάζει τα αποτελέσματα των αντιλήψεων των εργαζομένων σε ατομικό, ομαδικό και οργανωτικό επίπεδο.

Η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε σημαντικά αντικείμενα εργασίας προβλέπει θετική ανταπόκριση των εργαζομένων και θετικά αποτελέσματα στην ολοκλήρωση του έργου τους. Πιο συγκεκριμένα όταν οι οργανισμοί επιτρέπουν στους υπαλλήλους τους να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων έχει αποδειχθεί ότι αυτό οδηγεί σε καλύτερη έκβαση των αποτελεσμάτων. Αυτή η θετική αποτελεσματικότητα πραγματοποιείται ακόμη και όταν το τελικό αποτέλεσμα δεν είναι υπέρ του υπαλλήλου. (Bies et al., 1988). Όταν η κουλτούρα του Οργανισμού επιτρέπει στους εργαζόμενους να έχουν άποψη και ελευθερία για να συμβάλουν στις διαδικασίες της εργασίας τους, αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης τόσο της διαδικαστικής όσο και της διαπροσωπικής δικαιοσύνης. (Kernan and Hanges, 2002).

Πέμπτος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή “Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων”

H4: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με τη μεταβλητή “Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων”

2.7 Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων προς τους εργαζομένους” (Κατανόηση, Τιμιότητα Δικαιοσύνη, Υποστήριξη).

Η έλλειψη δικαιοσύνης στην εργασία, συνδέεται με αρνητικά αποτελέσματα, όπως οι αντιπαραγωγικές εργασιακές συμπεριφορές, ο κύκλος εργασιών και η εξάντληση, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι που αντιλαμβάνονται ότι η δικαιοσύνη δεν περιλαμβάνεται στις διαδικασίες ενός Οργανισμού να εκδηλώνουν περισσότερο αρνητικές συμπεριφορές. (Colquitt et al., 2013).

Σύμφωνα με την Rossmiller 1992 η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά με τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων καθώς και με την μετασχηματιστική ηγεσία (Rossmiller, 1992). Η διαπροσωπική δικαιοσύνη επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί αντιμετωπίζουν τους εργαζομένους, με έμφαση στον σεβασμό και την ευγένεια. (Kernan & Hanges, 2002).

Έκτος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή “Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων προς τους εργαζομένους”

H5: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται με τη μεταβλητή “Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων προς τους εργαζομένους”

2.8 Ταύτιση με το Φορέα

Η οργανωτική δέσμευση είναι ένα από τα θέματα που έχουν ερευνηθεί περισσότερο στον τομέα της οργανωτικής συμπεριφοράς. Η δέσμευση είναι μια δύναμη που προωθεί ένα άτομο σε μια πορεία δράσης που σχετίζεται με έναν ή περισσότερους στόχους (Panaccio and Vandenberghe, 2009).

Σύμφωνα με τον Lambert E. και τους συνεργάτες του (2019), οι εργαζόμενοι που αντιλαμβάνονται την προσωπική φροντίδα, τη συναισθηματική υποστήρι-

ξη και τα εμπνευσμένα κίνητρα από τους ηγέτες θα αισθανθούν την υποχρέωση να ανταποδώσουν θετικά την υποστήριξη που λαμβάνουν και ως εκ τούτου είναι πιο πιθανό να δείξουν την ανάλογη εμπιστοσύνη στους οργανισμούς τους. (Lambert, 2019)

Το μοντέλο των τριών συστατικών διακρίνει τη συναισθηματική, κανονιστική και τη συνεχή δέσμευση.

- ✓ Η συναισθηματική δέσμευση (AC) αντικατοπτρίζει την ταυτοποίηση και τη συμμετοχή στον οργανισμό,
- ✓ Η κανονιστική δέσμευση (NC) απορρέει από την αίσθηση της υποχρέωσης
- ✓ Η δέσμευση συνέχειας (CC) βασίζεται στην αντιληπτή ανάγκη να παραμείνει ο εργαζόμενος στον οργανισμό.

Η οργανωτική δέσμευση αναφέρεται στον ομόλογο εργαζόμενο (συνάδελφο) και τη συνολική εργοδοτική οργάνωση. Η συναισθηματική δέσμευση είναι ένας ψυχολογικός δεσμός με τον οργανισμό, συμπεριλαμβανομένης της ταύτισης με τον οργανισμό (υπερηφάνεια για τον οργανισμό, εσωτερίκευση των στόχων του, αποδοχή των βασικών του αξιών) και προθυμία να καταβάλει προσπάθειες για να βοηθήσει τον οργανισμό. (Lambert et al., 2019).

Με τη σειρά τους, οι εργαζόμενοι με υψηλή οργανωτική εμπιστοσύνη θα καταβάλουν επιπλέον προσπάθειες, θα κοιτάζουν πέρα από τα προσωπικά συμφέροντα και θα ταυτιστούν με τον Οργανισμό. (Maeroff, 1988).

Η εμπλοκή των εργαζομένων περιέχει τόσο γνωστικές όσο και συναισθηματικές πτυχές στον ορισμό της, *“μια θετική ικανοποιητική, εργασιακή κατάσταση του που χαρακτηρίζεται από σθένος, αφοσίωση και απορρόφηση”*. (Schaufeli and al., 2002:74 Η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και κινήτρων, είναι η πεποίθηση, ότι οι άνθρωποι με ισχυρό κίνητρο δημόσιας υπηρεσίας είναι πιο πρόθυμοι να υπηρετήσουν τη δημόσια ευημερία και να επικεντρωθούν στην δική τους εγγενή και κοινωνική αξία, καθώς και το πλήρες πνεύμα της ανιδιοτελούς αφοσίωσης προς το δημόσιο συμφέρον. Το δημόσιο έργο παρέχει πολλές ευκαιρίες στους εργαζομένους για την παροχή δημόσιων αγαθών και την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος. Τα κίνητρα των εργαζομένων στηρίζονταν στην ανάγκη να συνεχίσουν το κοινό καλό και αυτό τους οδηγεί στην ικανοποίηση μέσα από τη δουλειά τους (Zhu et al., 2014). Μελέτες έχουν δείξει ότι η στάση της ηγεσίας έχει θετι-

κό αντίκτυπο στην προώθηση της εμπιστοσύνης και της πίστης των εργαζομένων στην ομάδα εργασίας. (Bommer et al., 2005).

Έβδομος στόχος: διερεύνηση των αντιλήψεων των εργαζομένων για τη μεταβλητή “Ταύτιση με το Φορέα”

H6: Ο παράγοντας εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με τη μεταβλητή “Ταύτιση με το Φορέα”

Συνοψίζοντας τους προβληματισμούς που τέθηκαν μέσω της επισκόπησης της βιβλιογραφίας η παρούσα εργασία, εστιάζει το ενδιαφέρον της στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης με σκοπό να διερευνηθούν και να αναλυθούν οι αντιλήψεις του προσωπικού του Δήμου Λαρισαίων, για το βαθμό ικανοποίησης, το επίπεδο εργασιακού άγχους που έχουν στην εργασία τους καθώς και μεταβλητών που αφορούν την εργασιακή δέσμευση, και την οργανωσιακή υποστήριξη.

Πιο συγκεκριμένα θα διερευνηθούν οι αντιλήψεις των εργαζομένων για την εργασιακή ικανοποίηση, για το βαθμό επίδρασης και αυτονομίας που έχουν στην εργασία τους, το επίπεδο της ψυχολογικής πίεσης που νιώθουν στο εργασιακό τους περιβάλλον, την ποιότητα πληροφόρησης που λαμβάνουν από τους προϊσταμένους τους, και το βαθμό συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον θα διερευνηθούν οι αντιλήψεις τους για τη ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων σε θέματα δικαιοσύνης, κατανόησης και υποστήριξης και το βαθμό ταύτισης που έχουν οι εργαζόμενοι με το φορέα.

Σκοπός επίσης της έρευνας είναι να αποδειχθεί αν ισχύουν οι υποθέσεις που αφορούν τη συσχέτιση του βασικού παράγοντα της έρευνας: η Εργασιακή Ικανοποίηση σε σχέση με τις μεταβλητές που αναφέρθηκαν και αναλύθηκαν.



Εικόνα 2.1: Παράγοντας Εργασιακή Ικανοποίηση και μεταβλητές Ικανοποίησης

3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ- ΕΡΓΑΣΙΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

3.1 Ορισμοί της εργασίας

Η εργασία, είναι ένας από τους σημαντικότερους καθοριστικούς παράγοντες της υγείας καθώς επίσης και σημαντικός παράγοντας αυτοεκτίμησης. Παρέχει μια ζωτικής σημασίας σύνδεση μεταξύ του ατόμου και της κοινωνίας και επιτρέπει στους ανθρώπους να συνεισφέρουν στην κοινωνία την προσωπική τους ολοκλήρωση. (Doyle, et al., 2005). Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (WHO), ορίζει μια σειρά από τρόπους με τους οποίους η εργασία ωφελεί την ψυχική υγεία. Αυτοί περιλαμβάνουν την παροχή του δομημένου χρόνου, κοινωνική επαφή και την ικανοποίηση του ατόμου που απορρέουν από τη συμμετοχή του σε μια συλλογική προσπάθεια. (WHO, 2005).

3.2 Ποιότητα ζωής και εργασία

Είναι επίσης σημαντικό να αναλυθεί η επίδραση που έχει η εργασία σε άλλες πτυχές της ζωής των ανθρώπων που είναι σημαντικές για την υγεία για παράδειγμα την οικογενειακή ζωή, την κοινωνική ζωή και τις ευθύνες φροντίδας για τα μέλη της οικογένειας. (Doyle, et al., 2005).

“Σε εποχές γενικευμένης οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, με πολλαπλές συνέπειες σε όλα τα επίπεδα, ο δημόσιος τομέας κάθε χώρας επιφορτίζεται με τον κρίσιμο ρόλο να προσφέρει ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες που θεραπεύουν κοινωνικά προβλήματα και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών και τις απαιτήσεις των καιρών. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, χρειάζεται το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα να εργάζεται παραγωγικά και αποδοτικά, και να αξιοποιούνται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι γνώσεις και οι δεξιότητες του”. (Steijn, 2008).

3.3 Θεωρία των χαρακτηριστικών εργασίας

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1950 πολλοί ερευνητές (Walker 1950; Guest 1955; Blauner 1964) υποστήριξαν ότι οι διαδικασίες εργασίας και οι στρατηγικές στις επιχειρήσεις δεν έχουν ποικιλία και είναι επαναλαμβανόμενες, χωρίς να δημιουργούν ενδιαφέρον με αποτέλεσμα την μονοτονία και τη μείωση της εργασιακής ικανοποίησης. (Brief and Aldag, 1975).

Το 1971 οι Hackman και Lawler επίδωξαν να διερευνήσουν την επίδραση των εργασιακών χαρακτηριστικών στις στάσεις και τις συμπεριφορές των εργαζομένων

θέτοντας έτσι τα θεμέλια στις σύγχρονες οπτικές και αντιλήψεις για το σχεδιασμό των θέσεων εργασίας. (Grant et al 2011).

Η κάθε εργασία βάσει της θεωρίας πρέπει να περιλαμβάνει πέντε βασικά χαρακτηριστικά που είναι:

- i. Ποικιλία δεξιοτήτων (skill variety): αναφέρεται στον *“βαθμό στον οποίο μια εργασία απαιτεί μια ποικιλία διαφορετικών δραστηριοτήτων κατά την εκτέλεση της εργασίας, που περιλαμβάνει τη χρήση διαφορετικών δεξιοτήτων και ταλέντων ενός ατόμου”*. (Hackman and Oldham, 1975:161). Για την επίτευξη ενός έργου είναι απαραίτητο να απαιτείται η χρήση πολλών και διαφορετικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων. Μια τέτοια εργασία προσλαμβάνεται από τον εργαζόμενο ως *“πρόκληση”* (meaningful), και μάλιστα πολύ σημαντική. Πολύ σημαντικό θα ήταν να αξιολογηθεί εάν μια εργασία είναι μονότονη και επαναλαμβανόμενη ή εάν ο εργαζόμενος πρέπει να κάνει μια σειρά από διαφορετικές και ποικίλες ενέργειες και θα πρέπει να αναπτύξει μια ποικιλία ταλέντων και δεξιοτήτων.
- ii. Ταυτότητα του έργου, (task identity): *“βαθμός στον οποίο η εργασία απαιτεί την ολοκλήρωση ενός συνολικού και αναγνωρίσιμου έργου δηλαδή, κάνοντας μια εργασία από την αρχή μέχρι το τέλος με ένα ορατό αποτέλεσμα”*. (Hackman and Oldham, 1975:161). Οι εργαζόμενοι έχουν ανάγκη να βλέπουν το αποτέλεσμα ή το προϊόν των προσπαθειών τους και βρίσκουν περισσότερο νόημα στη δουλειά τους, όταν μπορούν να προσδιορίσουν ένα πλήρες και ορατό αποτέλεσμα στο τέλος της ημέρας ή ενός κύκλου εργασιών.
- iii. Σημασία της εργασίας, (task significance): *“βαθμός στον οποίο η εργασία έχει ουσιαστικό αντίκτυπο στη ζωή ή στην εργασία άλλων ανθρώπων, είτε αυτοί οι άνθρωποι βρίσκονται στην άμεση οργάνωση είτε στο εξωτερικό περιβάλλον”*. (Hackman and Oldham, 1975:161). Πόσο σημαντική είναι η επίδραση της εργασίας στη ζωή και την εργασία άλλων ανθρώπων μέσα στον οργανισμό, όπως συναδέλφων, ή ανθρώπων έξω από τον χώρο του οργανισμού, όπως πελάτες και καταναλωτές.
- iv. Αυτονομία, (autonomy): *“Ο βαθμός στον οποίο η εργασία παρέχει ουσιαστική ελευθερία, ανεξαρτησία και διακριτική ευχέρεια στον υπάλληλο κατά τον*

προγραμματισμό της εργασίας και των διαδικασιών που θα χρησιμοποιηθούν κατά την εκτέλεση της εργασίας”. (Hackman and Oldham, 1975:162). Η αυτονομία εμφανίζεται συχνά σε θέσεις στελεχών με σημαντικές ευθύνες, επειδή αισθάνονται μεγαλύτερη προσωπική ευθύνη για τις δικές τους ενέργειες στην εργασία. Αλλά δεν περιορίζεται μόνο σε άτομα που κατέχουν διευθυντικές θέσεις. Ακόμη και οι εργαζόμενοι σε κατώτερα κλιμάκια, έχουν μια ισχυρή αίσθηση προσωπικής ευθύνης. Αισθάνονται αυτονομία εάν τους αφήσουν να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους χρησιμοποιώντας τις δικές τους προσπάθειες και πρωτοβουλίες, επιτρέποντάς τους να λαμβάνουν αποφάσεις και να κάνουν το πλάνο της εργασίας τους. (Oldham et al., 1976).

- v. Σχόλια, (Γνώση αποτελεσμάτων-Ανατροφοδότηση), (performance knowledge): *“Ο βαθμός στον οποίο οι δραστηριότητες που απαιτούνται από την εργασία, έχει ως αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να λάβει άμεσες και σαφείς πληροφορίες σχετικά με την αποτελεσματικότητα της απόδοσής του”.* (Hackman and Oldham 1975:162). Το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος γνωρίζει ή καταλαβαίνει σε σταθερή βάση, πόσο αποτελεσματικά αποδίδει στην εργασία του.

Εάν και τα πέντε χαρακτηριστικά εργασίας συνδυαστούν μαζί, θα δημιουργήσουν ένα δείκτη που θα λειτουργήσει ως δείκτης του συνολικού δυναμικού κίνησης της εργασίας που αξιολογείται ή επανασχεδιάζεται. Αυτός ο δείκτης θα δείξει ουσιαστικά την πιθανότητα μιας εργασίας να επηρεάσει τις στάσεις και τις συμπεριφορές του εργαζομένου. Αυτός ο δείκτης ονομάζεται MPS, ή “κίνητρο δυναμικού σκορ”. Εάν μια εργασία έχει υψηλό MPS, το μοντέλο χαρακτηριστικών εργασίας προβλέπει ότι το κίνητρο, η απόδοση και η ικανοποίηση από την εργασία θα επηρεαστούν θετικά και η πιθανότητα αρνητικών αποτελεσμάτων, όπως η απουσία και ο κύκλος εργασιών, θα μειωθεί. Χρησιμοποιώντας και τα πέντε βασικά χαρακτηριστικά εργασίας, ο τύπος για το MPS είναι:

$$\text{MPS} = (\text{Skill variety} + \text{Task identity} + \text{Task significance} \times \text{Autonomy} \times \text{Feedback})$$

3

Το μοντέλο εργασίας Hackman and Oldham (1976) τονίζει ότι η εργασία πρέπει να έχει και τα πέντε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η παρακίνηση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι για να αποκτήσουν και να ενισχύσουν

τα κίνητρα για την εργασία τους, πρέπει να βιώνουν τις εξής τρεις σημαντικές ψυχολογικές καταστάσεις:

- *Τη σημασία της εργασίας (meaningfulness)*: Το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος βιώνει την εργασία του σαν κάτι που έχει νόημα και αξία.
- *Το αίσθημα ευθύνης και υπευθυνότητας (responsibility)*: Τα αποτελέσματα της εργασίας, δηλαδή το βαθμό στον οποίο το άτομο αισθάνεται προσωπικά υπεύθυνο και υπόλογο για τα αποτελέσματα της εργασίας του.
- *Τη γνώση αποτελεσμάτων (performance knowledge)*: Το βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος γνωρίζει ή καταλαβαίνει, σε σταθερή βάση, πόσο αποτελεσματικά κάνει την εργασία του. (Oldham et al., 1976).

3.4 Εξέλιξη του Μοντέλου Εργασιακών χαρακτηριστικών

Το 1980, οι Hackman και Oldham παρουσίασαν την τελική μορφή της Θεωρίας των Εργασιακών Χαρακτηριστικών στο βιβλίο τους “Redesign” (Επανασχεδιασμός). Οι κύριες αλλαγές πρόσθεταν δύο ακόμη μεταβλητές “Γνώση και Ικανότητα” και “Ικανοποίηση Περιβάλλοντος”. Αρκετές από τις μεταβλητές αποτελεσμάτων αργότερα καταργήθηκαν ή μετονομάστηκαν. Οι αναθεωρήσεις του 1980 στο αρχικό μοντέλο περιελάμβαναν την εξάλειψη της απουσίας και του κύκλου εργασιών, καθώς και την απόδοση στην ποιότητα της εργασίας και την ποσότητα εργασίας.

◆ **Hackman & Oldham**

1974 Διαγνωστική έρευνα εργασίας (εργαλείο αξιολόγησης για JCM)

1975 Μοντέλο για τη διάγνωση εργασίας

1976 Δυνατότητα βαθμολογίας κίνησης - Βαθμολογία για κίνητρα δυναμικού μιας εργασίας

◆ **James & Tetrick**

1986 Καθιέρωσαν χρονική σχέση για τα χαρακτηριστικά της εργασίας και την ικανοποίηση

◆ **Fried & Ferris**

1987 Ισχυρότερη σχέση μεταξύ των χαρακτηριστικών της εργασίας και ψυχολογικά αποτελέσματα παρά συμπεριφορικά αποτελέσματα (μετα-ανάλυση)

◆ **Behson, Eddy and Lorenzet**

2000 Μοντέλο δύο σταδίων JCM χωρίς ψυχολογική κριτική αναφέρει τα αποτελέσματα σε καλύτερη εφαρμογή από το μοντέλο τριών σταδίων (SEM)

◆ **Humphrey, Nahrgang & Morgeson**

2007 Προτεινόμενη επέκταση JCM

◆ **Schjoed**

2009 Εκτεταμένη έρευνα JCM στον τομέα της επιχειρηματικότητας.

Εικόνα 3.1 Σύντομη λίστα ορόσημων JCM (Job Characteristics Theory)

Πηγή: (Batchelor et al., 2014:2)

3.5 Η έννοια του “ουσιαστικού έργου” (*meaningful work*)

Οι δύο έννοιες, η έννοια της εργασίας (*simple job*) έναντι της έννοιας της ουσιαστικής εργασίας (*Meaningful-work*) είναι διαφορετικές, τα παρόμοια ονόματά τους έχουν κάποια εξήγηση. Ενώ η ουσιαστική εργασία, μπορεί να οριστεί ως η υποκειμενική εμπειρία ότι η εργασία, ή η καριέρα κάποιου έχει νόημα, παρέχει συνέργεια με το νόημα κάποιου στη ζωή και ωφελεί κάποιο μεγαλύτερο αγαθό, επικεντρώνεται “στη σημασία και την αξία που προσδίδουν άτομα και ομάδες στην εργασία ως ένα σημαντικό στοιχείο της ανθρώπινης δραστηριότητας που εκδηλώνεται σε μεγάλο μέρος της ζωής τους”. (MOW, 1987), (ανάκτηση από Harpaz and Fu, 2002:641).

Το νόημα σε αυτό το μοντέλο βασίζεται σε κοινωνιολογικούς ορισμούς, συγκεκριμένα τη σημασία και την αξία που προσδίδουν άτομα και ομάδες στην εργασία ως ένα σημαντικό στοιχείο της ανθρώπινης δραστηριότητας που εκδηλώνεται σε μεγάλο μέρος της ζωής τους. Η διάκριση ανάμεσα στην “έρευνα της ουσιαστικής εργασίας” επιδιώκει να κατανοήσει το νόημα και την αξία που προσφέρει η εργασία στους ανθρώπους, ενώ η έννοια της “έρευνας εργασίας” επιδιώκει να κατανοήσει τον ρόλο που παίζει η εργασία στην ανθρώπινη ζωή και την κοινωνία.

Η έρευνα των Harpaz and Fu, (2002), έχει εστιάσει στην κεντρική θέση της εργασίας, τη ζωή των ανθρώπων, την υιοθέτηση των κοινωνικών κανόνων για το δικαίωμα και την υποχρέωση, την αξία που δίνουν στα κοινά αποτελέσματα εργασίας, τους στόχους της εργασίας και την ταυτοποίηση των εργαζομένων με τους ρόλους εργασίας τους.

Μια εναλλακτική προσέγγιση για την εργασία, οργάνωσε αυτές τις έννοιες και πολλές άλλες, σε τέσσερις κατηγορίες: αλληλοσχετιζόμενες μεταβλητές όπως αξίες, πεποιθήσεις και κίνητρα και άλλες σχετικές μεταβλητές όπως συνάδελφοι, ηγέτες, κοινότητες και οικογένειες. Μεταβλητές περιβάλλοντος εργασίας όπως σχεδιασμός εργασίας, οικονομικά ζητήματα, και πρότυπα πολιτιστικής εργασίας και μεταβλητές πνευματικής ζωής, όπως η πνευματικότητα και οι ιερές κλήσεις (Rosso et al, 2010).

3.6 Το μοντέλο ουσιαστικής εργασίας (*meaningful work*)

Πιο πρόσφατα, έχει προταθεί ένα επίσημο πολυδιάστατο μοντέλο ουσιαστικής εργασίας ή εργασίας με νόημα. Οι Steger, Dik και Duffy (2012) διαμόρφωσαν τον όρο “εργασία με νόημα”. Ο Steger και οι συνεργάτες του ασχολήθηκαν με υ-

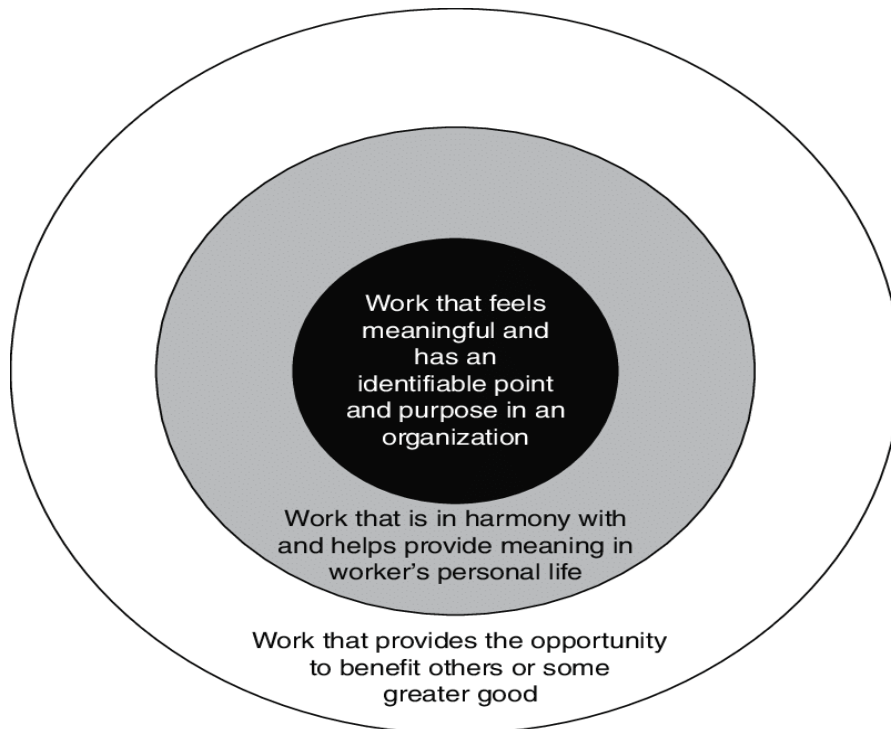
ψηλότερες διαστάσεις του θέματος για το νόημα της ζωής στο σύνολο της, για να προσδιορίσουν τον σημαντικό ρόλο της υπέρβασης του “εαυτού” στην “ουσιαστική εργασία”. Έχει θεωρηθεί και αποδειχθεί ότι καθώς οι άνθρωποι ξεπερνούν τις δικές τους άμεσες και εγωκεντρικές ανησυχίες αγκαλιάζουν τις ανησυχίες των άλλων, πέρα από τον εαυτό τους, και βιώνουν μεγαλύτερο νόημα στη ζωή τους. (Dik et al., 2012).

Το μοντέλο που αναπτύχθηκε από τον Steger και τους συνεργάτες του (2012) μπορεί να εμφανιστεί με όρους ομόκεντρων κύκλων, υποδεικνύοντας το βαθμό υπέρβασης των ανθρώπων από τις βασικές ιδιότητες μιας εργασίας. Η ουσιαστική εργασία (*Meaningful work*) υπερβαίνει την εκτέλεση μιας απλής εργασίας (*simple job*) όταν οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι η εργασία τους έχει νόημα και σκοπό μέσα στον οργανισμό.

Η σχέση της “εργασίας με νόημα” στην ζωή του συνόλου, είναι ένα άλλο βήμα υπέρβασης μακριά από τα απλά χαρακτηριστικά της εργασίας. Η ικανοποίηση από την εργασία ξεπερνά τα οφέλη για τη ζωή ενός μόνο ατόμου και συνδέεται με επιρροές που έχουν να κάνουν με το καλό του συνόλου, αντιπροσωπεύοντας ένα ακόμη επίπεδο υπερβατικότητας. (Dik et al., 2012).

Κάθε επίπεδο αντιπροσωπεύει έναν βαθμό υπέρβασης από τη συγκεκριμένη εργασία του ατόμου. Η ουσιαστική εργασία (*Meaningful work*) περιλαμβάνει:

- κεντρικός κύκλος: Τις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με το νόημα ή τον σκοπό της εργασίας ή σταδιοδρομίας.
- ενδιάμεσος κύκλος: Η ικανότητα της εργασίας να είναι σε αρμονία και να συμβάλλει στην καλλιέργεια του νοήματος της ευρύτερης ζωής του εργαζόμενου, το οποίο είναι ένα επίπεδο υπέρβασης υψηλότερο από την ίδια την εργασία.
- εξωτερικός κύκλος: Οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να επηρεάσουν θετικά ή να ωφελήσουν με το μεγαλύτερο καλό των ενδιαφερόμενων μερών την κοινότητα των εργαζομένων, την κοινωνία ή ακόμα και τον πλανήτη, που είναι ένα άλλο επίπεδο υπερβατικότητας υψηλότερο. (Oades et al., 2017:63). (Εικόνα 3.2).



Εικόνα 3.2 Το μοντέλο τριών επιπέδων της Ουσιαστικής εργασίας

Πηγή: (Oades et al., 2017:63)

3.7 Κανόνες και παράγοντες της ουσιαστικής εργασίας

Το μοντέλο SPIRE παρουσιάζει τους πιο σημαντικούς θεωρητικούς και εμπειρικούς “προγνωστικούς παράγοντες της ουσιαστικής εργασίας” που οι εργαζόμενοι είναι πιθανό να επηρεάσουν σε ατομικό επίπεδο.

Το μοντέλο CARMA παρουσιάζει τους πιο σημαντικούς θεωρητικούς και εμπειρικούς “κανόνες της ουσιαστικής εργασίας” που μπορούν να διανεμηθούν σε ολόκληρο τον οργανισμό για να αυξήσουν την πιθανότητα οι εργαζόμενοι και οι εμπλεκόμενοι σ’ αυτόν να βιώσουν την εργασία στον οργανισμό, με νόημα και ουσία.

Έρευνες δείχνουν ότι με την πάροδο του χρόνου οι άνθρωποι δημιουργούν αμοιβαίες σχέσεις που βασίζονται στο κοινό νόημα που βρίσκουν στη δουλειά και του νοήματος που βρίσκουν στη προσωπική τους ζωή. (Duffy et al., 2014). Καθώς το νόημα στη ζωή πιστεύεται ότι εκφράζει εν μέρει τις αξίες ενός ατόμου (Steger 2009), η ένταξη στο κλίμα και την κουλτούρα της εργασίας, επισημαίνει τη σημασία της συμμετοχής σε αξίες και συνακόλουθες δραστηριότητες των εργαζόμενων, τόσο ως προς τις πραγματικές εργασίες που απαιτούνται όσο και των όρων των συνολικών αξιών του οργανισμού. (Hoffman et al., 2011). Η εργασία, λοιπόν, μπορεί

να γίνει ένας σημαντικός δρόμος για το νόημα στη ζωή. (Allan et al., 2015). Το ενδιαφέρον βασίζεται στη βιβλιογραφία που δείχνει ότι το κοινωνικό περιβάλλον ενός χώρου εργασίας είναι σημαντικό για την ικανοποίηση των εργαζομένων. *“Το 2017 ο Michael Steger ενσωμάτωσε εκείνους τους καθοριστικούς παράγοντες του νοήματος στην εργασία που μπορούν να επηρεαστούν από την ηγεσία. Για να κάνει την περίληψή του αξέχαστη, βρήκε το αρκτικόλεξο CARMA:¹”*

C-LARITY Δυνατά σημεία	<i>Γνωρίστε τα μοναδικά και δυνατά ταλέντα σας και χρησιμοποιήστε τα για την εκτέλεση της εργασίας σας, ακόμα κι αν αυτό σημαίνει ότι υπερβαίνετε τα βασικά σας καθήκοντα.</i>
A-UTHENTIC Εξατομίκευση	<i>Φέρτε περισσότερο τον εαυτό σας στη δουλειά, ευθυγραμμίστε την εργασία με τις αξίες σας, αναλάβετε την ευθύνη και υιοθετήστε μια νοοτροπία ιδιοκτησίας για την εργασία σας και τον οργανισμό σας.</i>
R-ESPECTFUL Ενσωμάτωση	<i>Ενσωματώστε το κίνητρο και την εκτέλεση της εργασίας σας με άλλα στοιχεία της ζωής σας, εργαστείτε με τρόπους που φέρνουν νόημα στο υπόλοιπο της ζωής σας.</i>
M-ATTER Αντήρηση	<i>Μάθετε τις βασικές αξίες και την αποστολή του οργανισμού σας, βρείτε τρόπους με τους οποίους ανταποκρίνεστε στη προσωπική σας αποστολή και νόημα μέσω της καθημερινής εργασίας.</i>
A-UTONOMY Επέκταση	<i>Αναζητήστε τρόπους με τους οποίους η εργασία σας μπορεί να αναπτυχθεί για να ωφελήσει κάποιο μεγαλύτερο αγαθό, επεκτείνετε τις ανησυχίες σας για να αγκαλιάσετε ευρύτερα ενδιαφέροντα πέρα από τον εαυτό σας.</i>

Εικόνα 3.3: Αρκτικόλεξο CARMA Πηγή: (Steger 2017)

¹ <https://mappalicious.com/2018/08/21/do-you-want-to-make-your-work-more-meaningful-aim-for-the-s-p-i-r-e/>

Οι ηγέτες και οι διευθυντές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, ιδίως στον καθορισμό ενός υποστηρικτικού τόνου για τον χώρο εργασίας. (Tummers and Knies, 2013). Μέσα στο χώρο της εργασίας η ύπαρξη άλλων ατόμων μπορεί να είναι μεταξύ των πιο σημαντικών στοιχείων για τη ανάπτυξη ενός ουσιαστικού έργου, (Pratt et al., 2013), καθώς και η δημιουργία μιας κουλτούρας όπου οι άνθρωποι έχουν κοινά οράματα διασκεδάζουν, εργάζονται σκληρά και θετικά, αναζητούν ο ένας τον άλλον, παρέχουν υποστήριξη, καλλιεργούν την ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης και ασχολούνται με τη φροντίδα του οργανισμού. Αυτά τα χαρακτηριστικά θα πρέπει να μοντελοποιηθούν και να επιδειχθούν από τους ηγέτες. (Leape et al., 2012).

4 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ-ΘΕΩΡΙΕΣ ΚΙΝΗΤΡΩΝ

4.1 Ιστορικά στοιχεία

Το 1930 σημειώνεται η πρώτη επιστημονική προσέγγιση στην εργασιακή ικανοποίηση, ενώ έναυσμα αποτέλεσε η βιομηχανική πρόοδος. Για πρώτη φορά αναγνωρίστηκε η σημασία των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο της εργασίας και διαπιστώθηκε ο πρωτεύοντας ρόλος του κοινωνικού χαρακτήρα στο εργασιακό περιβάλλον. Οι ανθρώπινες σχέσεις ασκούν πρωταρχικό ρόλο. Ο τρόπος αντιμετώπισης των εργαζομένων άλλαξε με αποτέλεσμα να αναγνωρίζονται και να υπολογίζονται ως οντότητες με ποικίλες ανάγκες και συναισθήματα. (Κάντας, 1998).

Σε γενικότερα πλαίσια, το ευ ζην στην εργασία νοείται ότι σηματοδοτεί την εργασία. Αποτυπώνεται δε στο βαθμό στον οποίο το άτομο νιώθει δικαίωση για την επιλογή του να εργαστεί στο φορέα και επιδρά στον βαθμό της συναισθηματικής του δέσμευσης, στην οργανωσιακή αποστολή και στα εργασιακά του οράματα. (Cato and Gordon, 2012).

Τη δεκαετία του 1950, οι έρευνες δείχνουν την αλληλεξάρτηση ανάμεσα στην έννοια της εργασιακής ικανοποίησης με την έννοια της παρακίνησης (motivation). Ενώ τα κίνητρα σχετίζονται με την κατεύθυνση της συμπεριφοράς του ατόμου από κάποιον στόχο, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί την ολοκλήρωση που βιώνει το άτομο από την εργασία του. Κοινό σημείο συμφωνίας των περισσότερων ερευνών είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια και αποτελείται από πολλά επιμέρους στοιχεία (Koustelios et al., 2004).

Από την πρώτη εμφάνιση της έννοιας της ικανοποίησης από την εργασία ως θέμα μελέτης και έρευνας έχουν διατυπωθεί ποικίλες θεωρίες και μοντέλα. Γίνεται προσπάθεια να ερμηνευθεί αλλά και να διερευνηθεί αποτελεσματικότερα ή έννοια της ικανοποίησης, ο τρόπος που λειτουργεί στους εργαζόμενους και επηρεάζει τη συμπεριφορά και τη στάση τους απέναντι σε ότι συνιστά η εργασία. (Judge et al., 2000).

4.2 Έννοια της εργασιακής ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί παράγοντα μελέτης γιατί θεωρείται πως έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το εν-

διαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Η εργασιακή ικανοποίηση συχνά ορίζεται ως μία συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στην εργασία, αλλά συνήθως μετράται ως μία αποτίμηση αξιολόγησης εργασιακών χαρακτηριστικών που συνδυάζεται είτε με εγγενή είτε με εξωτερικά κίνητρα απόδοσης. (Spector, 1997).

“Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι στενά συνδεδεμένη με εκείνης της παρακίνησης (motivation) και της αποδοτικότητας στην εργασία (job performance). Η παρακίνηση, συνδέεται άμεσα με τις διάφορες ψυχοσωματικές ανάγκες του ατόμου και λειτουργεί συνήθως ως κινητήρια δύναμη που επηρεάζει, σε μεγάλο βαθμό, τη στάση και τη συμπεριφορά του ατόμου στο χώρο της εργασίας του”. “Η δεύτερη, η αποδοτικότητα στην εργασία, είναι συνήθως το αποτέλεσμα της ικανοποίησης ή μη των αναγκών καθώς και του ευχάριστου ή δυσάρεστου συναισθήματος που νιώθει το άτομο από την ικανοποίηση ή ματαίωση (frustration) των αναγκών αυτών αντίστοιχα”. (Ερωτοκρίτου, 1996).²

4.3 Θεωρίες κινήτρων

Σε θεωρητικό επίπεδο η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με τα κίνητρα γύρω από την εργασία, τις στάσεις και τις αξίες των εργαζομένων. Οι θεωρίες γύρω από τα κίνητρα, που αποτελούν το θεμέλιο λίθο της θεωρητικής προσέγγισης του φαινομένου της εργασιακής ικανοποίησης, μπορούν να χωριστούν σε δυο μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη περιλαμβάνει τις οντολογικές προσεγγίσεις, που επικεντρώνονται στο περιεχόμενο και το είδος των κινήτρων και η δεύτερη τις μηχανιστικές ή θεωρίες της διεργασίας, που δίνουν έμφαση στις συνθήκες και τις συμπεριφορές που ενθαρρύνουν την απόδοση στην εργασία. (Cole, 2002).

Οι πιο σημαντικές θεωρίες που αναφέρονται συχνότερα στη βιβλιογραφία παρουσιάζονται στη συνέχεια.

² <https://ejournals.lib.auth.gr/1105-3968/article/view/2016>

4.4 Οντολογικές θεωρίες

4.4.1 Θεωρία: “Ιεραρχία Αναγκών του Maslow”

Η πρώιμη θεωρία του κινήτρου που αναπτύχθηκε από τον Maslow, και ονομάστηκε “Ιεραρχία των Αναγκών”, έδωσε το έδαφος για περαιτέρω μελέτες σχετικά με τους παράγοντες που παρακινούν την ανθρωπότητα. Η θεωρία προτείνει ότι τα ανθρώπινα κίνητρα βασίζονται σε ανάγκες που ξεκινούν με αύξουσα σειρά από το χαμηλότερο στο υψηλότερο επίπεδο. Η ιεραρχία μετακινείται από ανάγκες ενός χαμηλότερου επιπέδου, όπως φυσιολογικές ανάγκες, ασφάλεια, κοινωνικές ανάγκες σε ανάγκες υψηλότερου επιπέδου, όπως ανάγκες αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Τα άτομα δεν μπορούν να μετακινηθούν στο επόμενο υψηλότερο επίπεδο έως ότου ικανοποιηθούν όλες οι ανάγκες στο χαμηλότερο επίπεδο. Όταν ικανοποιείται ένα σύνολο αναγκών, παύει πλέον να λειτουργεί ως κίνητρο. (Marzuki, 2012).



Εικόνα 4.1: Ιεράρχηση αναγκών κατά Maslow Πηγή³

4.4.2 Η θεωρία του Alderfer

Η θεωρία αυτή βασίζεται στο σκεπτικό του Maslow περιορίζοντας τις κατηγορίες από πέντε σε τρεις:

- ✓ τις ανάγκες ύπαρξης (existence)
- ✓ τις ανάγκες σχέσης (relatedness)
- ✓ τις ανάγκες ανάπτυξης (growth)

³ <https://sites.google.com/site/organosedioikeseepicheirseon/pyramida-maslow>

Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι φυσιολογικές ανάγκες του ανθρώπου και οι ανάγκες ασφάλειας, στη δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνονται οι κοινωνικές ανάγκες του ανθρώπου, στην τρίτη κατηγορία τα δύο ανώτερα επίπεδα αναγκών του Maslow. Η ονομασία της θεωρίας (ERG) προήλθε από τα αρχικά γράμματα των τριών κατηγοριών αναγκών Existence-Relatedness-Growth. (Alderfer, 1969).

4.4.3 Θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg

(Two-factor Theory) ικανοποίηση. Ο Herzberg, (1968) ξεχωρίζει δυο κατηγορίες παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Η πρώτη κατηγορία αναφέρεται στα κίνητρα, που είναι δυνάμεις σχετιζόμενες με την ίδια την φύση ή το αντικείμενο της εργασίας (motivation factors) και η δεύτερη στα αντικίνητρα, που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον (maintenance factors). Εδώ έχουμε διαχωρισμό των παραγόντων, σε αυτούς που υποκινούν θετικά και αυτούς που συντηρούν χωρίς να οδηγούν σε δυσαρέσκεια. (Τσούνης και Σαράφης)



Εικόνα 4.2: Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg **Πηγή**⁴

⁴ <https://slideplayer.gr/slide/13517627/>

Τα κίνητρα ταυτίζονται με πέντε διακριτούς παράγοντες που είναι οι εξής:

- επίτευξη
- αναγνώριση του έργου
- φύση της εργασίας
- υπευθυνότητα
- δυνατότητα προαγωγής (ανόδου).

Τα αντικίνητρα από την άλλη πλευρά συνίστανται στους εξής οκτώ παράγοντες:

- διοίκηση και πολιτική του οργανισμού
- επίβλεψη
- συνθήκες εργασίας
- διαπροσωπικές σχέσεις στον οργανισμό
- αμοιβή
- κύρος
- προσωπική ζωή και
- ασφάλεια εργασίας. (Τσουνής και Σαράφης, 2016).

4.4.4 Θεωρία των Κινήτρων Επίτευξης (McClelland)

Η θεωρία των Κινήτρων Επίτευξης (McClelland), είναι μια εναλλακτική ταξινόμηση των αναγκών η οποία απευθύνεται σε ανώτερα διοικητικά στελέχη που έχουν και την ευθύνη των αποφάσεων και θέτουν συνεχώς στόχους επιδιώκοντας την ανατροφοδότηση για τα επιτεύγματά τους. (Δικαίος, 1999). Ο McClelland το 1961 αναφέρθηκε σε τρεις επίκτητες ανάγκες που υποκινούν ένα άτομο:

- Η ανάγκη των κοινωνικών σχέσεων
- Η ανάγκη για δύναμη -εξουσία
- Η ανάγκη για επιτεύγματα

(Δικαίος, 1999)

4.4.5 Θεωρία X και Y (D. McGregor)

Η ιδέα της Θεωρίας X και της Θεωρίας Y αναπτύχθηκε από τον κοινωνικό ψυχολόγο Douglas McGregor το 1960. Περιγράφει δύο αντίθετα σύνολα υποθέσεων που οι διευθυντές κάνουν για τους υπαλλήλους τους:

- Η Θεωρία X υποθέτει ότι οι άνθρωποι αντιπαθούν τη δουλειά και πρέπει να εξαναγκαστούν, να ελεγχθούν και να κατευθυνθούν προς τους οργανωτι-

κούς στόχους. Επιπλέον, οι περισσότεροι προτιμούν να αντιμετωπίζονται με αυτόν τον τρόπο, ώστε να μπορούν να αποφύγουν την ευθύνη.

- Η θεωρία Υ (η ολοκλήρωση των στόχων) δίνει έμφαση στο εγγενές ενδιαφέρον του μέσου ατόμου για τη δουλειά του, την επιθυμία του να είναι αυτοκατευθυνόμενος, να αναζητά την ευθύνη και την ικανότητά του να είναι δημιουργικός στην επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων.

Η θέση του McGregor προκαλεί σύγχυση στους διευθυντές που προσπαθούν να επιλέξουν μεταξύ αυτών των δύο αντικρουόμενων προσεγγίσεων. Η κλασική οργανωτική προσέγγιση που ο McGregor συσχετίζει με τη θεωρία X λειτουργεί καλά σε ορισμένες καταστάσεις, αν και όπως επεσήμανε και ο ίδιος ο McGregor, υπάρχουν περιπτώσεις όπου δεν λειτουργεί αποτελεσματικά.

Ταυτόχρονα, η προσέγγιση που βασίζεται στη Θεωρία Υ, ενώ έχει παράγει καλά αποτελέσματα σε ορισμένες καταστάσεις, δεν το κάνει πάντα. Δηλαδή, κάθε προσέγγιση είναι αποτελεσματική σε ορισμένες περιπτώσεις, αλλά όχι σε όλες. (Lorsch and Morse, 1970).

4.1: Οντολογικές θεωρίες

Βασικά Χαρακτηριστικά

Θεωρία

Θεωρία των	Πυραμίδα των αναγκών:
Αναγκών	<ul style="list-style-type: none"> • Φυσιολογικές ανάγκες
(A. Maslow)	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκες Ασφάλειας • Κοινωνικές Ανάγκες • Ανάγκες Αυτοεκτίμησης • Ανάγκες Αυτοπραγμάτωσης

Συνέχεια από Πίνακα 4.1: Οντολογικές θεωρίες Πηγή: Τσούνης και Σαράφης (2016)

ERG (Alderfer)	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκες Ύπαρξης • Ανάγκες Σχέσης • Ανάγκες Ανάπτυξης 	
Θεωρία των δύο Παραγόντων (Herzberg)	<p>Κίνητρα (σχετίζονται με την φύση ή το αντικείμενο εργασίας)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επίτευξη • Αναγνώριση του έργου • Φύση της εργασίας • Υπευθυνότητα • Δυνατότητα προαγωγής 	<p>Αντικίνητρα (σχετίζονται με το εργασιακό Περιβάλλον)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διοίκηση και πολιτική του οργανισμού • Επίβλεψη • Συνθήκες εργασίας • Διαπροσωπικές σχέσεις <ul style="list-style-type: none"> • Αμοιβή • Κύρος • Προσωπική ζωή • Ασφάλεια εργασίας
Θεωρία των Κινήτρων Επί- τευξης (McClelland)	<p>Τρία Βασικά Επίκτητα Κίνητρα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επίτευξη στόχων • Δημιουργία Δεσμών • Εξουσία 	
Θεωρία X και Y D.McGregor	<ul style="list-style-type: none"> • Άτομα που ανήκουν στην κατηγορία X (αποφυγή ευθυνών και πρωτοβουλιών, προτίμηση σε μονότονα έργα) • Άτομα που ανήκουν στην κατηγορία Y (ανάγκη αυτονομίας, δημιουργικότητας και αξιοποίησης ταλέντων) 	

4.5 Μηχανιστικές θεωρίες

4.5.1 Θεωρία της ισοτιμίας του Adams

Κατά τη θεωρία της ισοτιμίας του Adams (1963), η ικανοποίηση του εργαζόμενου επηρεάζεται από την αίσθηση δικαιοσύνης. Ο εργαζόμενος συγκρίνει αυτό που του προσφέρθηκε με την προσπάθεια που κατέβαλε ο ίδιος. Εξετάζει επίσης τη δική του προσπάθεια με την προσπάθεια που κατέβαλαν οι συνάδελφοί του και συγκρίνει τις ανταμοιβές των άλλων και τη δική του. Νιώθοντας ότι αδικείται μειώνει την προσπάθειά του, αλλά απεναντίας όταν νιώθει πως υπάρχει δικαιοσύνη θα επιδιώξει να αυξήσει την ποιότητα και ποσότητα της εργασίας του. Με την ίδια διεργασία η δικαιοσύνη και η ισότητα φέρνει σαν αποτέλεσμα την αίσθηση της ικανοποίησης, ενώ η ανισότητα οδηγεί στη δυσαρέσκεια. (Montana and Charnov, 2008).

4.5.2 Η θεωρία προσδοκίας του (Vroom, 1964)

Η θεωρία προσδοκίας του Vroom, (1964) βασίζεται σε τέσσερις υποθέσεις:

- ◆ Η πρώτη υπόθεση είναι ότι οι άνθρωποι ενώνουν οργανισμούς σύμφωνα με τις προσδοκίες, τις ανάγκες, τα κίνητρα και τις προηγούμενες εμπειρίες τους. Αυτά επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιδρούν στον οργανισμό.
- ◆ Μια δεύτερη υπόθεση είναι ότι η συμπεριφορά ενός ατόμου είναι αποτέλεσμα συνειδητής επιλογής. Δηλαδή, οι άνθρωποι είναι ελεύθεροι να επιλέξουν αυτές τις συμπεριφορές που προτείνονται από τους δικούς τους υπολογισμούς προσδοκίας.
- ◆ Μια τρίτη υπόθεση είναι ότι οι άνθρωποι θέλουν διαφορετικά πράγματα από τον οργανισμό (π.χ. καλό μισθό, ασφάλεια εργασίας, πρόοδο και πρόκληση).
- ◆ Μια τέταρτη υπόθεση είναι ότι οι άνθρωποι θα επιλέξουν μεταξύ εναλλακτικών λύσεων ώστε να βελτιστοποιήσουν τα αποτελέσματα για αυτούς προσωπικά.

Η θεωρία της προσδοκίας έχει τρία βασικά στοιχεία: προσδοκία, οργάνωση και σθένος. Ένα άτομο έχει κίνητρο στο βαθμό που πιστεύει ότι:

- ✓ η προσπάθεια θα οδηγήσει σε αποδεκτή απόδοση (προσδοκία),

- ✓ η απόδοση θα ανταμειφθεί (οργάνωση),
- ✓ η αξία των ανταμοιβών είναι εξαιρετικά θετική (σθένος). (Lunenburg, 2011)

4.5.3 Το μοντέλο των προσδοκιών των W. Porter και E. Lawler

Πρόκειται για ένα μοντέλο και όχι για μια θεωρία. Το μοντέλο εξηγεί διαγραμματικά τη σύνθετη διαδικασία κινήτρου. Οι Porter και Lawler χρησιμοποίησαν τη θεωρία προσδοκίας του Victor Vroom ως βάση για την ανάπτυξη του μοντέλου προσδοκίας τους. Κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το κίνητρο ενός ατόμου για την ολοκλήρωση μιας εργασίας επηρεάζεται από την ανταμοιβή που αναμένει να λάβει για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

Το μοντέλο προβλέπει ότι η ικανοποίηση καθορίζεται από την αντιληπτή ισότητα των εγγενών και εξωγενών ανταμοιβών για υψηλού επιπέδου απόδοση.

Το μοντέλο Porter και Lawler τονίζει:

- ✓ εγγενείς και εξωγενείς ανταμοιβές,
- ✓ απαιτήσεις και ικανότητα εργασίας και
- ✓ την αντιληπτή δικαιοσύνη των ανταμοιβών.

Το μοντέλο εξηγεί την πολύπλοκη και πολυδιάστατη διαδικασία κινήτρου διαγραμματικά, παρά μαθηματικά, όπως έκανε ο Victor S. Vroom.⁵

Πίνακας 4.2: Θεωρίες διεργασίας

Θεωρίες διεργασίας (Μηχανιστικές)			
Θεωρία		Βασικά Χαρακτηριστικά	
Θεωρία της Ισοτιμίας (Adams)	Αμοιβές που αποκομίζει το άτομο/Προσφορά = Αμοιβές των άλλων/Προσφορά των άλλων [$O_p / I_p = O_o / I_o$] (Η ισότητα συνεπάγεται ικανοποίηση, ενώ η ανισότητα οδηγεί στη δυσαρέσκεια)		

⁵https://www.slideshare.net/rithikloveboy4u?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssite&utm_source=ssslideview (ανάκτηση 20.05.2020)

<i>Συνέχεια από: Πίνακα 4.2: Θεωρίες διεργασίας</i>	
Θεωρία της Προσδοκίας (Porter & Lawler)	<p>Η προσπάθεια καθορίζεται από την αξία που αποδίδεται στα αποτελέσματα της δράσης και την προσδοκία επίτευξής τους. Τη σχέση προσπάθειας-απόδοσης διαμεσολαβούν οι ικανότητες και τα ψυχολογικά χαρακτηριστικά. υψηλή απόδοση, στη συνέχεια, οδηγεί σε δυο ειδών αμοιβές, (εγγενείς /εξωγενείς).</p> <p>Όταν οι αμοιβές θεωρηθούν δίκαιες επέρχεται η εργασιακή ικανοποίηση. βαθμός ικανοποίησης επηρεάζει την μελλοντική αξία των αμοιβών.</p>
Θεωρία της στοχοθέτησης (Locke)	<p>Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί συνάρτηση των εργασιακών στόχων του ατόμου, του βαθμού δυσκολίας και της τελικής τους επίτευξης.</p> <p>Όσο πιο σαφής, πιο δύσκολος (σε βαθμό που να παραμένει όμως εφικτός) και αποδεκτός είναι ο στόχος τόσο μεγαλύτερη είναι η επίδοση των ατόμων.</p>
Θεωρία της Προσδοκίας (Vroom)	<p>Υποκίνηση= Βαθμός Προτίμησης× Προσδοκία</p> <p>Επαγγελματική ικανοποίηση= Βαθμός Προτίμησης × Συντελεστικότητα (Βαθμός που ένα αποτέλεσμα θεωρείται ότι οδηγεί και στην επίτευξη άλλων)</p>

5 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

5.1 Ορισμοί του άγχους

“Η λέξη άγχος προέρχεται από το ρήμα ‘άγχω’, το οποίο σημαίνει πιέζω δυνατά το λαιμό, πνίγω, στραγγαλίζω και από το ρήμα ‘άγχομαι’ το οποίο σημαίνει πνίγομαι, αυτοκτονώ με αγχόνη όπως επίσης από το ουσιαστικό ‘αγχόνη’ το οποίο σημαίνει βρόγχος, σκοινί για απαγχονισμό, κρέμασμα, πνίξιμο. Από την ετυμολογία της λέξεως συμπεραίνεται ότι, το άγχος αποτελεί μια δυσάρεστη κατάσταση όπου το άτομο αισθάνεται σαν να πνίγεται”.⁶

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για το άγχος, καθώς και μία σύγχυση για τις δύο έννοιες άγχος και στρες. Παρατίθενται οι πιο αποδεκτοί ορισμοί που αφορούν το άγχος:

- *Walter Cannon* στις αρχές του 1900 όρισε το στρες “ως την αντίδραση του ατόμου σε ένα στρεσογόνο ερέθισμα, και προσδιόρισε την αντίδραση μάχης ή φυγής (“fight-or-flight”), σύμφωνα με την οποία ο ανθρώπινος οργανισμός τίθεται σε κατάσταση ετοιμότητας και προετοιμάζεται έτσι ώστε να δώσει μάχη ή να τραπήει σε φυγή όταν βρίσκεται σε κίνδυνο”. (*Cannon, 1929:422*).
- *Lazarus* (1991) όρισε ότι το “άγχος προκύπτει όταν αντιλαμβανόμαστε ότι βρισκόμαστε σε μια δυνητικά επικίνδυνη κατάσταση, και έχουμε το κίνητρο να αποφύγουμε ή να ξεφύγουμε από την απειλή.” (*Lazarus, 1991:615*).
- *Chrousos* (2009): “όλοι οι οργανισμοί πρέπει να διατηρούν μια πολύπλοκη δυναμική ισορροπία ή ομοιόσταση, η οποία απειλείται συνεχώς από εσωτερικές ή εξωτερικές δυσμενείς δυνάμεις που ονομάζονται στρεσογόνοι παράγοντες. Το άγχος εμφανίζεται όταν η ομοιόσταση απειλείται ή θεωρείται ότι απειλείται”. (*Chrousos, 2009:374*).
- *Αλεβίζος* (2008): “το άγχος είναι μια παθολογική κατάσταση που λειτουργεί ως μηχανισμός προειδοποίησης για πιθανό επερχόμενο κίνδυνο. Το άγχος είναι μια βασική ανθρώπινη εμπειρία και ενυπάρχει σε όλες τις παθολογικές και μη παθολογικές καταστάσεις. Ο άνθρωπος αντιμετωπίζοντας το νόημα της ύπαρξης του πορεύεται με το άγχος για να επικρατήσει και να εξασφαλίσει ένα βαθμό αυτονομίας, για να επιτύχει το μέγιστο που είναι ικανός να επιτύχει”. (*Αλεβίζος, 2008:69*)

⁶ http://psigr.tripod.com/menu_anxiety.html

- Shabsavarani και οι συνεργάτες του (2015): “*άγχος ορίζεται, η οποιαδήποτε επιρροή και επίδραση στο περιβάλλον κάθε ατόμου που προκαλεί τη διάσπαση της ομοιόστασης του (εσωτερικής ισορροπίας)*”. (Shabsavarani, et al., 2015:232).

5.2 Διαφορές στις έννοιες άγχος-φόβος-stress

Το άγχος έχει διαφορετική έννοια από το φόβο. Το άγχος και ο φόβος καταλήγουν στην ίδια βιολογική διεργασία του οργανισμού. Προκαλούν και τα δύο διέγερση του συμπαθητικού νευρικού συστήματος και η λειτουργία τους αποσκοπεί να προειδοποιήσει τους μηχανισμούς άμυνας απέναντι σε ένα κίνδυνο. Διαφοροποιούνται στο ότι ο φόβος αφορά ένα ξαφνικό αλλά αντικειμενικό κίνδυνο, έχει ένταση και διάρκεια ανάλογη με το βαθμό του κινδύνου και αφορά την επιβίωση του ανθρώπου, ενώ το άγχος αφορά μια απειλή με άγνωστο ερέθισμα χωρίς συγκεκριμένη διάρκεια και χωρίς σαφή προσδιορισμό με αποτέλεσμα το άτομο να αδυνατεί να ξεφύγει από την άγνωστη απειλή.

Το στρες δεν μπορεί να προσδιοριστεί γιατί ποικίλει ο βαθμός του σε κάθε άτομο, δεν μπορεί να ποσοτικοποιηθεί και εξαρτάται από προηγούμενες εμπειρίες του ανθρώπου καθώς και από γενετικούς παράγοντες. Το άγχος αφορά την μακροχρόνια έκθεση του ατόμου σε παράγοντες που προκαλούν στρες, (στρεσογόνοι παράγοντες). (Αλεβίζος, 2008)

“Το άγχος διακρίνεται σε τρεις κατηγορίες οι οποίες προσδιορίζουν και την έννοια που του αποδίδεται και αυτές αναφέρονται, ως προς την φύση του άγχους (φυσιολογική, ψυχολογική), την επίδρασή του στο άτομο (θετική ευαισθησία, αρνητική δυσφορία) και τον χρόνο έκθεσης του στο άγχος (οξεία ή βραχυπρόθεσμη, χρόνια ή μακροπρόθεσμη)”. (Shabsavarani et al, 2015:232).

5.3 Εργασιακό άγχος

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία “*το εργασιακό άγχος (work-related stress), είναι ένα σύνολο συναισθηματικών και ψυχικών αντιδράσεων σε δυσμενείς καταστάσεις του χώρου εργασίας, και αποτελεί τον δεύτερο σε συχνότητα παράγοντα κινδύνου στην εργασία*” (Health and Safety Executive, 2016)⁷.

⁷ www.hse.gov.uk/statistics

Το εργασιακό στρες είναι η αντίδραση, που έχει ένα άτομο, όταν δέχεται πιέσεις στο χώρο εργασίας του για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο και εξαρτάται από την προσωπικότητα του ατόμου και ένα συνδυασμό βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών παραμέτρων. (Cooper & Marshall, 1976).

5.4 Παράγοντες που ευθύνονται για το εργασιακό άγχος

Οι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία μπορούν να επιδρούν στους εργαζόμενους και τότε το στρες λειτουργεί στα άτομα ως απειλή. Όταν δε στο περιβάλλον της εργασίας συντελούνται αλλαγές, τότε δημιουργούνται συνθήκες οι οποίες είναι ικανές να επιφέρουν εργασιακό στρες. (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά 2014).

Μεταξύ των πολλών πηγών στρες που αναφέρονται από τους υπαλλήλους, αυτές είναι οι πιο συνηθισμένες:

- ✓ Συγκρούσεις στον Οργανισμό
- ✓ Ο τρόπος αντιμετώπισης των εργαζομένων από τους προϊσταμένους τους.
- ✓ Ανεπαρκή ασφάλεια στην εργασία
- ✓ Πολιτικές που ασκούνται από τη Διοίκηση
- ✓ Άνιση μεταχείριση μεταξύ των συναδέλφων
- ✓ Υψηλές προσδοκίες του ατόμου
- ✓ Υψηλές προσδοκίες του Οργανισμού για τους υπαλλήλους
- ✓ Χαμηλά επίπεδα επικοινωνίας
- ✓ Ανεπαρκείς έλεγχος
- ✓ Χαμηλές παροχές
- ✓ Επείγουσες προθεσμίες
- ✓ Μεγάλος φόρτος εργασίας
- ✓ Πολλές ώρες εργασίας
- ✓ Δυσάρεστες φυσικές καταστάσεις
- ✓ Διαμάχες σχέσεων
- ✓ Συγκρούσεις με πελάτες
- ✓ Έλλειψη συνεργασίας

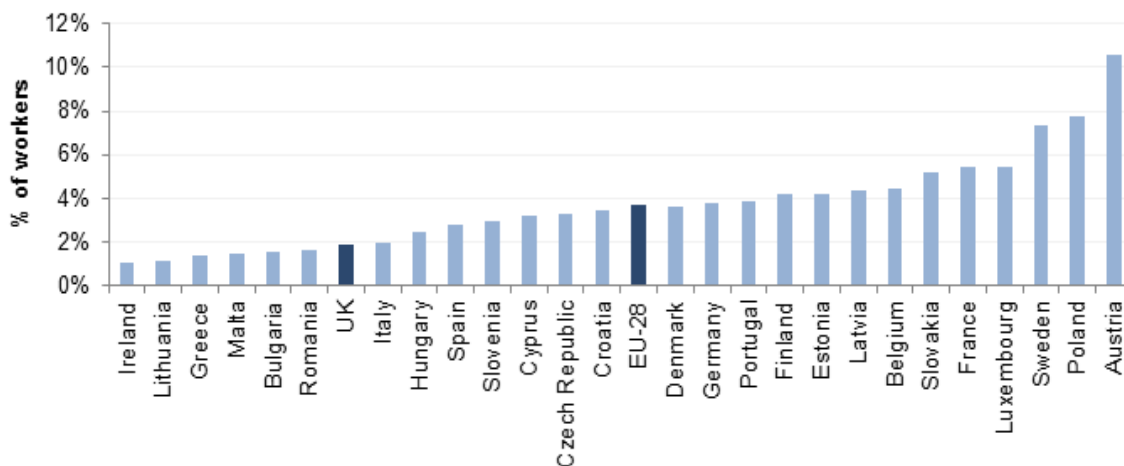
5.5 Εργασιακό άγχος και υγεία

Τα ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού εξακολουθούν να αποτελούν τον κύριο στόχο ώστε οι εταιρείες και οι οργανισμοί να μπορέσουν να επιβιώσουν στην εποχή

της παγκοσμιοποίησης. Η πηγή της ανθρώπινης δύναμης διαδραματίζει σημαντικό ρόλο.

Η απόδοση είναι το αποτέλεσμα ή η επιτυχία ενός ατόμου συνολικά να εκτελεί τα καθήκοντά του για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο και σύμφωνα με τις δυνατότητες του, όπως προκαθορισμένα πρότυπα εργασίας, στόχους ή κριτήρια που έχουν προκαθοριστεί και συμφωνηθεί αμοιβαία. Η απόδοση είναι το αποτέλεσμα της εργασίας σε ποιότητα ή ποσότητα που επιτυγχάνεται από έναν υπάλληλο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του σύμφωνα με την ευθύνη που του έχει δοθεί. (Mangkunegara, 2013).

Στο γράφημα 5.1 απεικονίζεται το ποσοστό των εργαζομένων ανά χώρα με ένα ή περισσότερα προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία και οδηγούν σε αναρρωτική άδεια.



Γράφημα 5.1: Ποσοστό εργαζομένων ανά χώρα με προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την εργασία. **Πηγή:** EU LFS, 2013 ,

Το εργασιακό άγχος είναι το αίσθημα δυσφορίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι μπροστά στην εργασία. Αυτό το εργασιακό άγχος είναι ορατό από το “σύμπτωμα”, μεταξύ άλλων, ασταθή συναισθήματα, συναισθήματα ανησυχίας, επιφυλακτικότητα, δυσκολία στον ύπνο, υπερβολικό κάπνισμα, το άτομο δεν μπορεί να χαλαρώσει, έχει ένταση, νευρικότητα, αύξηση της αρτηριακής πίεσης και δυσπεψία.

(Mangkunegara, 2013)

Είναι αλήθεια πως το περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας διαφέρουν ανάλογα με τον οργανισμό και το αντικείμενο στο οποίο δραστηριοποιούνται οι εργαζόμενοι.

Οι τελευταίες εκτιμήσεις από την Έρευνα Εργατικού Δυναμικού (Labour Force Survey) LFS στην Μεγάλη Βρετανία δείχνουν:

- Ο ρυθμός της κατάθλιψης και του άγχους που σχετίζονται με την εργασία ήταν σε γενικές γραμμές επίπεδος αλλά έχει δείξει σημεία αύξησης τα τελευταία χρόνια.
- Το 2017/18 το άγχος, ή η κατάθλιψη αντιπροσώπευαν το 44% όλων των ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία και το 57% όλων των εργασιμων ημερών που χάθηκαν λόγω κακής υγείας.
- Το άγχος, και η κατάθλιψη είναι πιο διαδεδομένα στις βιομηχανίες δημόσιων υπηρεσιών, όπως η εκπαίδευση, ιατρική και κοινωνική φροντίδα, δημόσια διοίκηση και την άμυνα.
- Οι εργαζόμενοι σε αυτούς τους τομείς παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα του στρες σε σύγκριση με όλες τις θέσεις εργασίας. Οι κύριοι παράγοντες που αναφέρθηκαν από τους ερωτηθέντες ότι προκαλούν εργασιακό άγχος και κατάθλιψη ήταν οι πιέσεις του φόρτου εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των αυστηρών προθεσμιών, της υπερβολικής ευθύνης και της έλλειψης διαχειριστικής υποστήριξης.

Άλλοι παράγοντες που εντοπίστηκαν περιλάμβαναν έλλειψη διοικητικής υποστήριξης, οργανωτικές αλλαγές στην εργασία, και αβεβαιότητα σχετικά με τον ρόλο (έλλειψη σαφήνειας όσον αφορά την εργασία).

Η έρευνα απέδειξε ότι το εργασιακό στρες μεταβάλλεται ανάλογα με:

- ✓ Τον κλάδο εργασίας
- ✓ Το είδος εργασίας
- ✓ Το φύλο και την ηλικία
- ✓ Το μέγεθος οργανισμού

(Health and Safety Executive, 2018)⁸

Έρευνα που έγινε στην Ελλάδα με την εφαρμογή του εργαλείου PRIWA (Psychosocial Risks & Impacts in the Workplace Assessment), δείχνει ότι ποσοστό άνω του 15% των εργαζομένων ανεξαρτήτως φύλου ή ηλικίας, βρίσκεται στα όρια υψηλού κινδύνου, σε δείγμα μεγαλύτερο των 2.600 εργαζομένων σε ελληνικές επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, κατά το διάστημα από το 2012 έως το 2017.

⁸ www.hse.gov.uk/statistics



Εικόνα 5.1: Αποτελέσματα έρευνας 2012-2017

Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν την ανάγκη λήψης μέτρων από τις επιχειρήσεις, την οποία έχει επισημάνει η Ε.Ε. στο πλαίσιο έρευνας του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, σε συνεργασία με το Eurofound, όπου διαπιστώνεται ότι η Ελλάδα είναι από τις χώρες στις οποίες αναφέρεται αύξηση του αριθμού των κρουσμάτων εργασιακής πίεσης, η οποία σχετίζεται με τις αλλαγές που επέφερε η οικονομική κρίση στον χώρο εργασίας.

Είναι επίσης ενδεικτικό ότι το 25% των εργαζομένων στην Ευρώπη αναφέρει ότι υποφέρει από εργασιακό άγχος καθ' όλη τη διάρκεια ή κατά το μεγαλύτερο μέρος του ωραρίου εργασίας, ενώ ανάλογο ποσοστό αναφέρει ότι η εργασία συνεπάγεται αρνητικές επιπτώσεις για την υγεία του.

5.6 Μοντέλα εργασιακού άγχους

Το πιο ολοκληρωμένο θεωρητικό μοντέλο το οποίο λαμβάνει υπόψη την πολυπαραγοντική φύση του επαγγελματικού άγχους είναι το δυναμικό μοντέλο του Cooper (1988). Ο Cooper ομαδοποιεί τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες κινδύνου δηλαδή τις πηγές του εργασιακού άγχους σε 6 μεγάλες κατηγορίες:

- ✓ εσωτερικοί παράγοντες στην εργασία,
- ✓ παράγοντες που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο,
- ✓ παράγοντες που αφορούν στις εργασιακές σχέσεις,
- ✓ παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του ατόμου,

- ✓ παράγοντες που σχετίζονται με την οργανωτική δομή του εργασιακού χώρου,
- ✓ παράγοντες που αφορούν στη σχέση ανάμεσα στην οικογενειακή και εργασιακή ζωή.

Οι συγκεκριμένοι παράγοντες επηρεάζουν αρνητικά το άτομο με άμεση απόρροια την εμφάνιση σωματικών, ψυχολογικών ή και ψυχοσωματικών ασθενειών σε συνδυασμό με συμπεριφορικές αντιδράσεις.

Το μοντέλο ελέγχου-υποστήριξης (DCS: demand control/social support) των Karasek and Theorell, 1990, προβλέπει ότι υψηλά επίπεδα απαιτήσεων στην εργασία (εξωτερικές πιέσεις και φόρτος εργασίας), με χαμηλά επίπεδα ελέγχου της εργασίας (σε γεγονότα και πιθανότητα χρήσης δεξιοτήτων) και επιπλέον χαμηλά επίπεδα κοινωνικής υποστήριξης (από επόπτες, συναδέλφους, σχόλια) συνδέονται με επιβάρυνση της υγείας. Το μοντέλο των εργασιακών απαιτήσεων-έλεγχου και κοινωνικής στήριξης (DCS) των Karasek and Theorell, (1990), είναι η πιο σημαντική ψυχολογική θεωρία στην έρευνα εργασιακού στρες. (*Schonfeld and Chang, 2017*).

Το μοντέλο DCS στηρίζεται στη θεωρία ότι όταν ο εργαζόμενος έχει χαμηλού βαθμού αυτονομία και ελέγχου στην εργασία του, σε συνδυασμό με υψηλό φόρτο εργασίας η υγεία του κλονίζεται τόσο σε ψυχικό όσο και σωματικό επίπεδο. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας και τα χαμηλά επίπεδα πλάτους αποφάσεων είτε δρουν συνδυαστικά είτε αυτόνομα μπορούν να δημιουργήσουν πίεση στην εργασία υψηλού επιπέδου. Το μοντέλο επεκτάθηκε και συνέδεσε την απομόνωση στην εργασία ή την έλλειψη υποστηρικτικών σχέσεων είτε από συναδέλφους είτε από προϊσταμένους, γεγονός που επιβαρύνει την υγεία και την ψυχολογία του εργαζόμενου. (Johnson et al, 1989)

5.7 Μοντέλο ανισορροπίας προσπάθειας-ανταμοιβής

Μετά το μοντέλο DCS, το δεύτερο πιο ισχυρό μοντέλο είναι το μοντέλο ανισορροπίας Effort-Reward Imbalance (ERI). Το μοντέλο αυτό συνδέει τις απαιτήσεις εργασίας με τις ανταμοιβές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι για την εργασία. Αυτό το μοντέλο υποστηρίζει ότι η υψηλή προσπάθεια που σχετίζεται με την εργασία σε συνδυασμό με την εγγενή προσπάθεια (π.χ. εσωτερικά κίνητρα υπέρ της δέσμευσης) και χαμηλά επίπεδα εξωγενών κινήτρων (π.χ. αμοιβών, ασφάλεια) ανταμοι-

βίων, προκαλεί υψηλά επίπεδα ενεργοποίησης σε νευρο-ορμονικές οδούς που, αθροιστικά, πιστεύεται ότι έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχική και σωματική υγεία. (Siegrist, 1996).

Αυτά τα δύο μοντέλα έχουν βρεθεί ότι είναι καλοί προγνωστικοί παράγοντες της φυσικής και ψυχολογικής υγείας, συμπεριλαμβανομένων καρδιακών παθήσεων, θνησιμότητας και κατάθλιψης σε πολλές επαγγελματικές ομάδες. Η επιβράβευση προβλέπεται ότι αντισταθμίζει την αρνητική επίδραση στα θέματα της υγείας. (Van Der Doef & Maes, 1999).

5.8 Είδη άγχους

Η αντίδραση μάχη, φυγή ή πάγωμα είναι γνωστή και ως αντίδραση οξέους άγχους. Είναι ψυχολογική αντίδραση που ενεργοποιείται με το που παρουσιαστεί μια τρομακτική κατάσταση, είτε διανοητικά είτε σωματικά. Η αντίδραση αυτή περιγράφηκε για πρώτη φορά στη δεκαετία του 1920 από τον αμερικανικό φυσιολόγο Walter Cannon. Ο Cannon συνειδητοποίησε ότι μια αλυσίδα ταχέως εμφανιζόμενων αντιδράσεων μέσα στο σώμα, βοηθά στην κινητοποίηση των πόρων του οργανισμού, για την αντιμετώπιση απειλητικών περιστάσεων.

5.8.1 Χρόνιο άγχος

Η φυσική απάντηση στο άγχος, ενώ είναι χρήσιμη σε απειλητικές καταστάσεις, μπορεί στην πραγματικότητα να προκαλέσει σωματική και ψυχική βλάβη. Όταν τα άτομα εκτίθενται συνεχώς για μεγάλο χρονικό διάστημα σε άγχος (δηλ., ενεργοποιούνται συνεχώς οι αντιδράσεις στρες), μπορεί να προκύψει μια κατάσταση γνωστή ως “χρόνιο στρες”.

Ο Grimshaw, (1999) αναφέρει ότι *“το χρόνιο άγχος χαρακτηρίζεται από συναισθηματική ευπάθεια, επίμονα αρνητικά συναισθήματα, αυξημένα ορμονικά επίπεδα βάσης, υπερδραστηριότητα του αυτόνομου του νευρικού συστήματος (έτσι ώστε το σώμα να μην χαλαρώνει σχεδόν ποτέ) και οι άνθρωποι να βιώνουν τις τάσεις με ψυχοσωματικά συμπτώματα. Αν και δεν είναι δυνατόν να εξαχθούν οριστικοί αιτιώδεις σύνδεσμοι, η έρευνα δείχνει ισχυρή σχέση μεταξύ της εμπειρίας του χρόνιου στρες και της ανάπτυξης ασθενειών”* (Bickford 2005:12).

Σύμφωνα με τον Bickford M. (2005), το έντονο εργασιακό στρες μπορεί σταδιακά να καταστεί χρόνιο και να δημιουργήσει το σύνδρομο της επαγγελματι-

κής εξουθένωσης, δηλαδή συναισθηματική, ψυχική και σωματική κόπωση, κατά την οποία οι εργαζόμενοι χάνουν το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα για την εργασία τους σταματούν να ικανοποιούνται, η αποδοτικότητά μειώνεται και αναπτύσσουν αρνητική εικόνα για τον εαυτό τους. (Bickford, 2005). Εμφανίζεται συνήθως σε εργασιακό περιβάλλον το οποίο κάνει τα άτομα να αισθάνονται ότι:

- ✓ Εργάζονται υπερβολικά
- ✓ Δεν εκτιμάται η εργασία τους
- ✓ Δεν είναι ξεκάθαροι οι ρόλοι τους
- ✓ Δεν έχουν τον έλεγχο σε σοβαρά θέματα της εργασίας τους
- ✓ Νιώθουν ανασφάλεια για το μέλλον
- ✓ Έχουν υπερβολικές υποχρεώσεις
- ✓ Δεν αμείβονται ανάλογα με την προσφορά τους

Εκτός των ανωτέρω, το έντονο εργασιακό στρες μπορεί να δημιουργήσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης και σε άτομα:

- ✓ Ιδιαίτερα ευσυνείδητα
- ✓ Με υψηλές προσδοκίες που επιδιώκουν από τον εαυτό τους την τελειότητα
- ✓ Που δυσκολεύονται να αρνηθούν
- ✓ Που δεν θέλουν να έρθουν σε προστριβή με τους συναδέλφους τους
- ✓ Που δεν επιθυμούν να μοιράζονται ευθύνες και προσπαθούν να εργάζονται μόνοι
- ✓ Που συνδέουν την προσωπική τους αξία με την εργασία τους και αισθάνονται έντονη την ανάγκη της αποδοχής από τους υπολοίπους. (Σαμαρά, 2012).

5.9 Burnout

Το Burnout είναι μια απάντηση στο χρόνιο άγχος που έχει λάβει μεγάλη προσοχή λόγω της συχνής εμφάνισής του στον σύγχρονο χώρο εργασίας. Το Burnout δεν είναι απλά υπερβολικό άγχος. Είναι μια σύνθετη σωματική, πνευματική και συναισθηματική αντίδραση με σταθερά επίπεδα υψηλού στρες, και σχετίζεται με την αίσθηση ότι οι εσωτερικοί πόροι του ατόμου είναι ανεπαρκείς για τη διαχείριση των καθηκόντων και των δύσκολων καταστάσεων που παρουσιάζονται. Το Burnout παράγει αισθήματα απελπισίας, αδυναμίας, κυνισμό, δυσαρέσκεια και αποτυχία

καθώς και στασιμότητα και μειωμένη παραγωγικότητα. Σε αυτό το άγχος οι αντιδράσεις μπορούν να οδηγήσουν σε κατάθλιψη και δυστυχία που μπορούν να απειλήσουν την εργασία, τις σχέσεις, και την υγεία.

Το Burnout, μπορεί να συμβεί σε οποιαδήποτε κατάσταση εργασίας, όταν ένα άτομο αισθάνεται υπερβολική υποτίμηση, σύγχυση σχετικά με τις προσδοκίες και τις προτεραιότητες που απασχολούν τη δουλειά του, υπερβολικά δεσμευμένο με ευθύνες και ανυπόμονο για καθήκοντα που δεν είναι ανάλογα με την αμοιβή που του παρέχεται. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά που μπορεί να οδηγήσουν κάποιον να είναι πιο επιρρεπής στην “καύση” περιλαμβάνουν την τάση να βάζει υψηλές προσδοκίες στον εαυτό του, καθώς και υπερβολικό καταναγκασμό, τελειοποίηση, και υπερβολική αυτοπεποίθηση. (*Hutman et al., 2005*).

Για πολλούς ερευνητές οι τρεις διαστάσεις της εξάντλησης είναι:

- ✓ Συναισθηματική εξάντληση - εξάντληση των συναισθηματικών πόρων και η αίσθηση ότι δεν έχει τίποτα άλλο να δώσει
- ✓ Αποπροσωποποίηση - αναφέρεται επίσης ως κυνισμός. ανάπτυξη αρνητικών και κυνικών συμπεριφορών και την αποστασιοποίηση από τους άλλους
- ✓ Συναισθήματα χαμηλής προσωπικής επίτευξης - γενική δυσαρέσκεια κάποιου με τον εαυτό του, με την εργασία με τις ικανότητες του και την αποτελεσματικότητά του. Τα άτομα που υποφέρουν από μειωμένη προσωπική επιτυχία έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση και αισθήματα ανεπάρκειας.

Οι ερευνητές συμφωνούν ότι παρόλο που αυτές οι τρεις διαστάσεις της εξάντλησης είναι συνδεδεμένες, είναι ανεξάρτητα συστατικά του συνδρόμου. Συχνά εμφανίζονται σε διαφορετικούς χρόνους και σε διαφορετικούς βαθμούς σοβαρότητας. (*Kokkinos, 2007*)

6 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ-ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Σκοπός εργασίας

Η παρούσα εργασία, εστιάζει το ενδιαφέρον της στον δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σκοπός της έρευνας είναι να καταγραφούν και να αναλυθούν οι αντιλήψεις του προσωπικού των ΟΤΑ, σε σχέση με την ικανοποίηση και τους παράγοντες που αφορούν την εργασιακή δέσμευση, την οργανωσιακή υποστήριξη και το εργασιακό άγχος. Στη μελέτη αυτή θα γίνει διερεύνηση για τη συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των παραγόντων που αναφέρθηκαν.

Πιο συγκεκριμένα θα διερευνηθούν οι αντιλήψεις των εργαζομένων του Δήμου Λαρισαίων για την εργασιακή ικανοποίηση, για το βαθμό επίδρασης και αυτονομίας που έχουν στην εργασία τους, το επίπεδο της ψυχολογικής πίεσης που νιώθουν στο εργασιακό τους περιβάλλον, την ποιότητα πληροφόρησης που λαμβάνουν από τους προϊσταμένους τους, και το βαθμό συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον θα διερευνηθούν οι αντιλήψεις τους για τη ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων σε θέματα δικαιοσύνης, κατανόησης και υποστήριξης και το βαθμό ταύτισης που έχουν οι εργαζόμενοι με το φορέα.

Σκοπός επίσης της έρευνας είναι να διερευνηθούν αν ισχύουν οι υποθέσεις που αφορούν τη συσχέτιση του βασικού παράγοντα της έρευνας που είναι η Εργασιακή Ικανοποίηση σε σχέση με τις μεταβλητές που αναφέρθηκαν και αναλύθηκαν.

6.2 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Η έρευνα είναι ποσοτική και για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο. Τα ερωτηματολόγια είναι ίσως τα πιο δημοφιλή εργαλεία συλλογής δεδομένων, τα οποία παρουσιάζουν πολλά πλεονεκτήματα, όπως:

- Δεν έχουν κόστος ή έχουν χαμηλό κόστος.
- Γίνεται εξοικονόμηση χρόνου γιατί μπορεί να σταλεί ηλεκτρονικά.
- Γίνεται γρήγορη εισροή των δεδομένων.
- Οι ερωτώμενοι μπορούν να το συμπληρώνουν σε χρόνο εκτός του ωραρίου εργασίας

- Η καταγραφή και εν συνεχεία η ανάλυση των δεδομένων γίνεται σχετικά εύκολα με την διαδικασία της κωδικοποίησης.

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας αφού μετατράπηκε με τη φόρμα Google form στάλθηκε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε διάφορες υπηρεσίες του Δήμου και διανεμήθηκε και με φυσική παρουσία της ερευνήτριας. Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο και εξασφαλίστηκαν όλες οι προϋποθέσεις της ανωνυμίας. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείται από τέσσερα μέρη και μία συνοδευτική προσωπική επιστολή της ερευνήτριας.

- Η εισαγωγή αναφέρεται στο σκοπό της έρευνας, το φορέα της έρευνας, το ονοματεπώνυμο της ερευνήτριας,
- Στη πρώτη ενότητα, υπάρχουν ερωτήσεις σχετικά με την εργασία των ερωτώμενων.
- Στη δεύτερη ενότητα υπάρχουν ερωτήσεις σχετικά με τον εργασιακό χώρο.
- Στη τρίτη ενότητα ζητούνται απόψεις σχετικά με τον εργασιακό χώρο
- Στη τέταρτη ενότητα ζητούνται τα δημογραφικά στοιχεία.

Οι ερωτήσεις είναι σχεδιασμένες με την κλίμακα Likert, κλειστού τύπου, σε 5/βαθμη ή 6/βαθμη διαβάθμιση με ιεραρχική δομή των απαντήσεων. Όλες σχεδόν οι ερωτήσεις δίνουν το δικαίωμα μιας επιλογής εκτός δύο ερωτήσεων που είναι πολλαπλής επιλογής.

Στάλθηκαν 180 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν πλήρη 149. Ο αριθμός είναι ικανοποιητικός για μπορέσουν να βγουν κάποια ασφαλή συμπεράσματα για την έρευνα.

6.3 Δείγμα της έρευνας

Στη παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε ως δείγμα υπάλληλοι του Δήμου Λαρισαίων που ανήκουν στους κλάδους Διοικητικού, Μηχανικών και Πληροφορικής ανεξαρτήτου ειδικότητας και ανήκουν σε διάφορες Υπηρεσίες του Δήμου.

6.4 Παραδοχές σχετικά με την έρευνα

Αυτή η μελέτη βασίστηκε στις ακόλουθες παραδοχές:

- ✓ Οι συμμετέχοντες πληρούσαν τα κριτήρια που έθετε η έρευνα, ήταν υπάλληλοι του Δήμου Λαρισαίων που ανήκουν στους κλάδους Διοικητικών, Μηχανικών και Πληροφορικής ανεξαρτήτου ειδικότητας

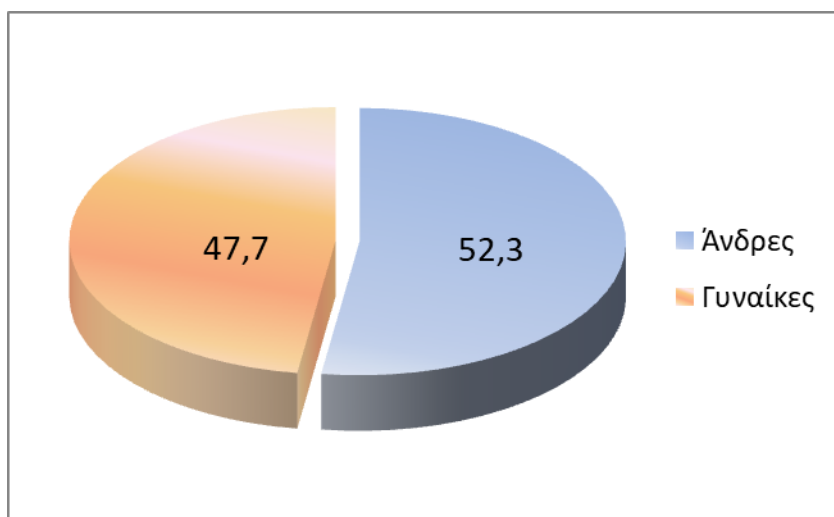
- ✓ Όλοι οι υπάλληλοι απάντησαν αληθινά και εθελοντικά στις ερωτήσεις της έρευνας.
- ✓ Το όργανο της έρευνας μετρούσε μόνο τις αντιλήψεις των συμμετεχόντων και δεν μπορούσε να μετρήσει την πραγματική συμπεριφορά των ατόμων.
- ✓ Οι ερωτήσεις της έρευνας μπορεί να μην έχουν γίνει αντιληπτές με τον ίδιο τρόπο από όλους τους συμμετέχοντες.
- ✓ Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από αρχές Απριλίου 2020 έως τα μέσα Μαΐου 2020 όταν είχαν τεθεί σε εφαρμογή τα μέτρα ασφαλείας στις Δημόσιες Υπηρεσίες για την εξάπλωση του Covid-19,
- ✓ Στη συλλογή των ερωτηματολογίων υπήρξε δυσκολία γιατί οι υπάλληλοι δούλευαν εκ περιτροπής και μεγάλος αριθμός υπαλλήλων έλλειπε με ειδικές άδειες.
- ✓ Ο παραπάνω αστάθμητος παράγοντας δεν γνωρίζουμε αν επηρέασε και πόσο τα αποτελέσματα της έρευνας λαμβάνοντας υπόψη και την ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων.

7 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ

7.1 Ανάλυση δημογραφικών χαρακτηριστικών

7.1.1 Κατανομή δείγματος με βάση το φύλλο

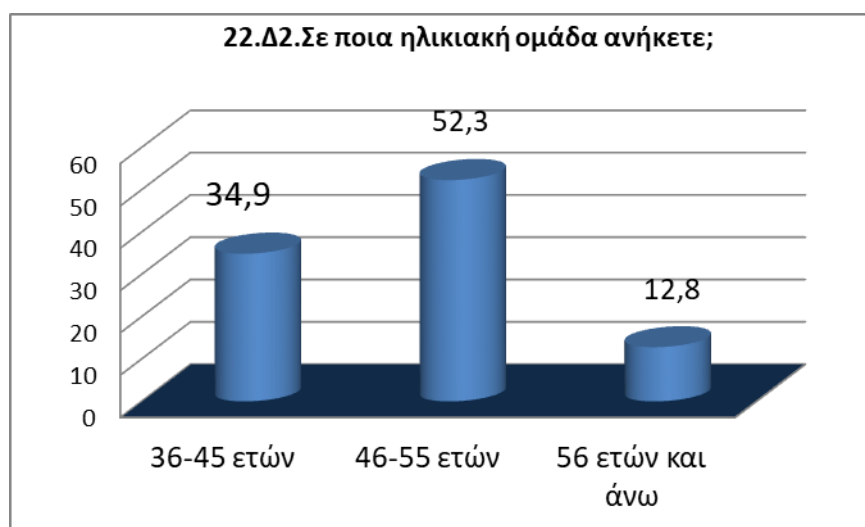
Από το σύνολο των εργαζομένων ποσοστό 52,3% (78 εργαζόμενοι) είναι άντρες και ποσοστό 47,7% (71 εργαζόμενες) γυναίκες. (Γράφημα 7.1)



Γράφημα 7.1: Κατανομή δείγματος με βάση το φύλλο

7.1.2 Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία

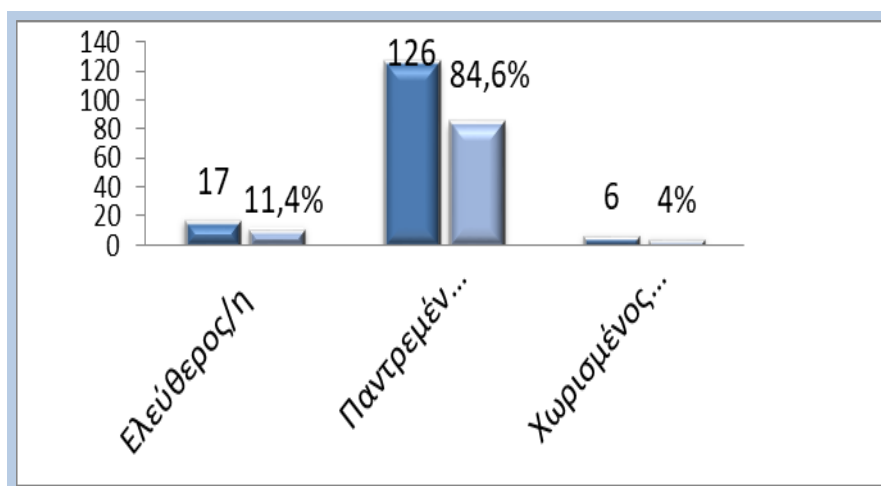
Από το σύνολο των ερωτηθέντων, ποσοστό 34,9% (52 άτομα) ανήκουν ηλικιακά στην κλίμακα 36-45 ετών το 52,3% (78 άτομα) ανήκουν στην κλίμακα 46-55 ετών, το 12,8% (19 άτομα) ανήκουν στην κλίμακα 56 ετών και άνω. (Γράφημα 7.2)



Γράφημα 7.2 Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία

7.1.3 Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση

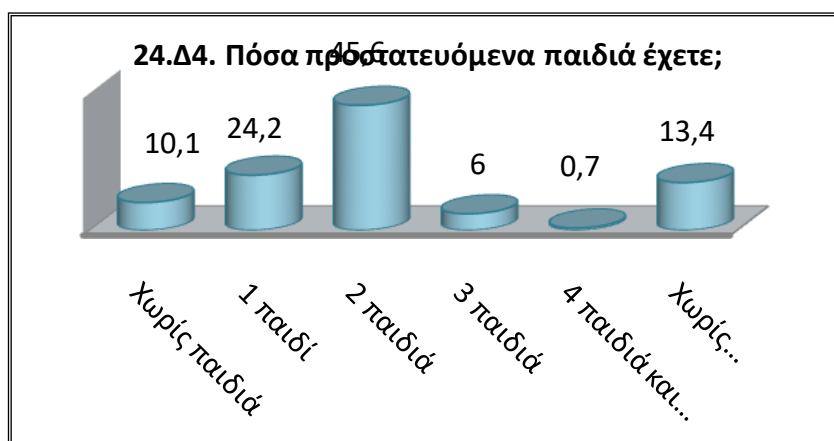
Από το σύνολο των ερωτηθέντων ποσοστό 11,4% (17) δήλωσαν ελεύθεροι, το 84,6% (126) δήλωσαν παντρεμένοι ή σε συμβίωση, το 4% (6) δήλωσαν χωρισμένοι ή σε απόσταση. (Γράφημα 7.3)



Γράφημα 7.3 Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση

7.1.4 Κατανομή δείγματος με βάση τον αριθμό παιδιών

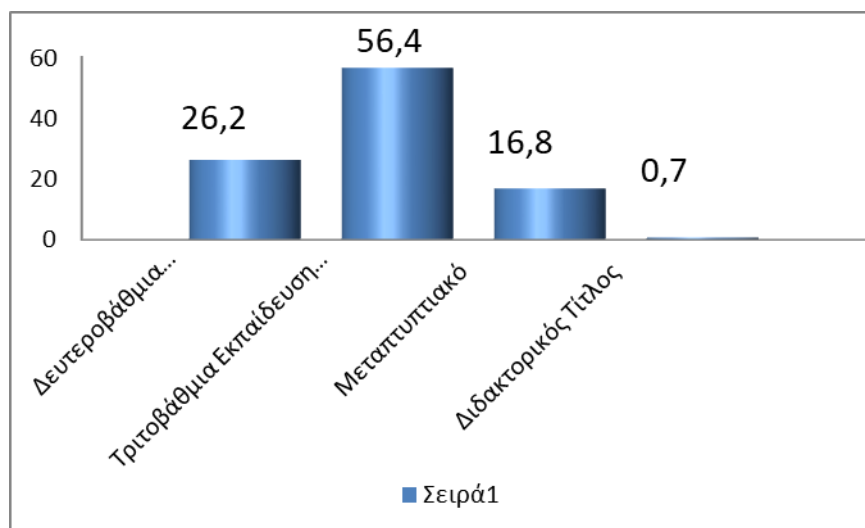
Από το σύνολο των ερωτηθέντων δήλωσαν χωρίς παιδιά ποσοστό 10,10%, το 24,20% δήλωσαν με ένα παιδί, το 45,60% δήλωσαν με δύο παιδιά, το 6% δήλωσαν 3 παιδιά, το 0,7% δήλωσαν 4 παιδιά και άνω, και το 13,40% δήλωσαν χωρίς προστατευόμενα παιδιά, ηλικίας πάνω από 24 ετών. (Γράφημα 7.4)



Γράφημα 7.4: Κατανομή δείγματος με βάση τον αριθμό παιδιών

7.1.5 Κατανομή δείγματος με βάση την Εκπαίδευση

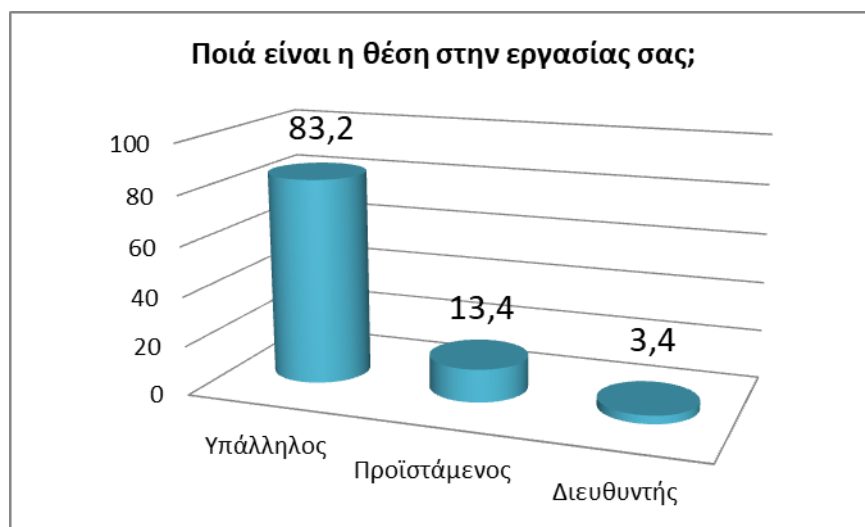
Από το σύνολο των ερωτηθέντων ποσοστό 26,2% (39) δήλωσαν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, ΙΕΚ, ή Τεχνικής Σχολής, το 56,4% (84) δήλωσαν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, το 16,8% (25) δήλωσαν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και 0,7% (1) κάτοχος διδακτορικού τίτλου. (Γράφημα 7.5)



Γράφημα 7.5: Κατανομή δείγματος με βάση την Εκπαίδευση

7.1.6 Κατανομή δείγματος με βάση την ιεραρχία

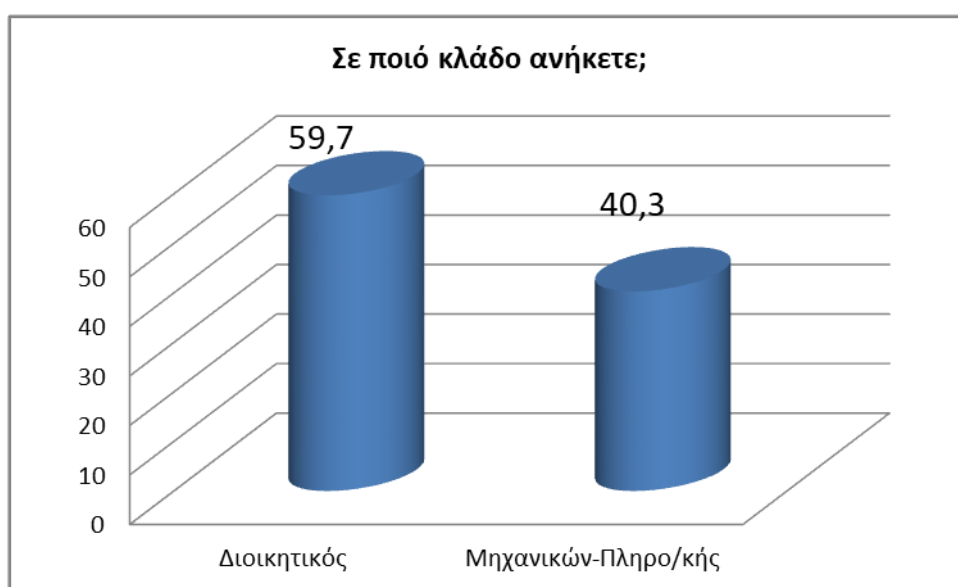
Από το σύνολο των ερωτηθέντων ποσοστό 83,2% (N=124) είναι υπάλληλοι, ποσοστό 13,4% (N=20) είναι προϊστάμενοι και ποσοστό 3,4% (N=5) είναι Προϊστάμενοι Διεύθυνσης. (Γράφημα 7.6)



Γράφημα 7.6: Κατανομή δείγματος με βάση την ιεραρχία

7.1.7 Κατανομή δείγματος με βάση τον κλάδο

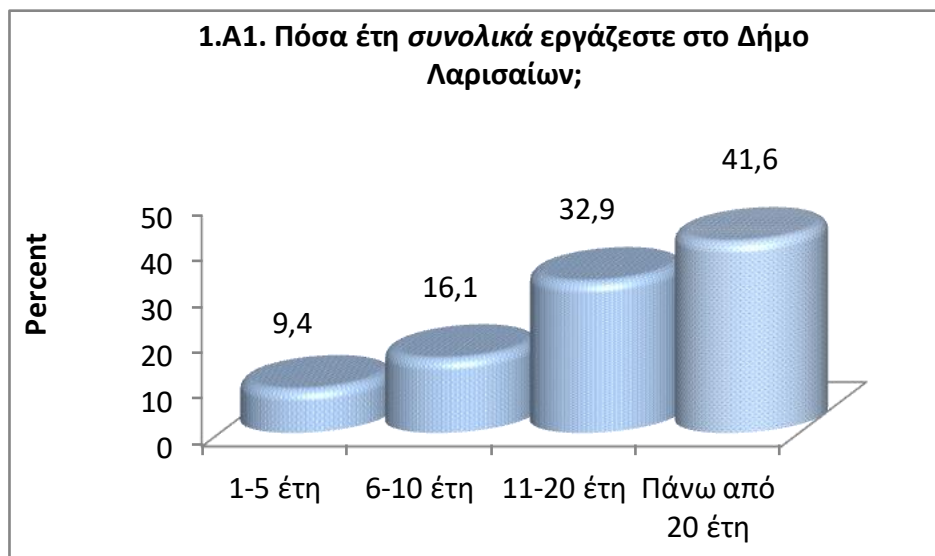
Από το σύνολο των ερωτηθέντων (N=149), τα 89 άτομα ποσοστό 59,7% είναι κλάδου *Διοικητικού* όλων των ειδικοτήτων (Διοικητικού-Οικονομικού, Διοικητικού-Λογιστικού, Διοικητικών-Γραμματέων κλπ.) και τα 60 άτομα ποσοστό 40,3% είναι εργαζόμενοι κλάδου *Μηχανικών* (ανεξαρτήτως ειδικότητας δηλ. Τοπογράφοι Μηχανικοί, Μηχανολόγοι Μηχανικοί, Πολιτικοί Μηχανικοί, Αρχιτέκτονες κλπ.) και Πληροφορικής. Όλοι οι εργαζόμενοι εργάζονται σε δουλειά γραφείου χωρίς καθήκοντα εκτός του περιβάλλοντος εργασίας. (Γράφημα 7.7)



Γράφημα 7.7: Κατανομή δείγματος με βάση τον κλάδο

7.1.8 Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας

Από το σύνολο των εργαζομένων του δείγματος (N=149), ποσοστό 9,4% (14 άτομα) έχουν προϋπηρεσία 1-5 έτη, ποσοστό 16,1% (24 άτομα) έχουν προϋπηρεσία 6-10 έτη, ποσοστό 32,9% (49 άτομα) έχουν προϋπηρεσία 11-20 έτη και τέλος το μεγαλύτερο ποσοστό 41,6% (62 άτομα) έχουν προϋπηρεσία πάνω από τα είκοσι έτη. (Γράφημα 7.8)



Γράφημα 7.8: Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια προϋπηρεσίας

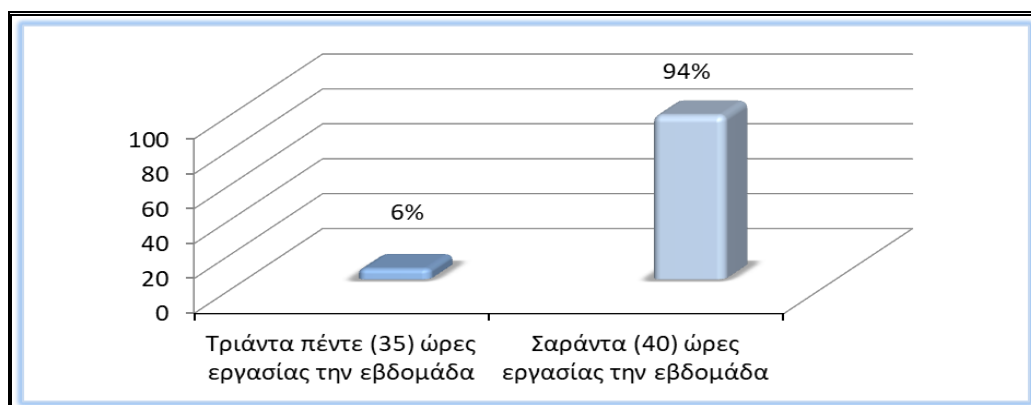
7.1.9 Κατανομή με βάση την εργασιακή σχέση



Από το σύνολο των ερωτηθέντων του δείγματος $n=149$ οι 107 με ποσοστό 72% εργάζονται με μόνιμη σχέση εργασίας ενώ οι 42 με ποσοστό 28% είναι εργαζόμενοι ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου. (Γράφημα 7.9)

Γράφημα 7.9: Κατανομή δείγματος για τη μορφή εργασιακής σχέσης

7.1.10 Κατανομή με βάση τις ώρες εργασίας



Γράφημα 7.10: Κατανομή δείγματος με βάση τις ώρες εργασίας

Από το σύνολο των εργαζομένων N=149 το 94% (140 άτομα) δουλεύουν 40 ώρες την εβδομάδα και το 6% (9 άτομα) δουλεύουν 35 ώρες την εβδομάδα. Αυτή η διαφορά προκύπτει από εργαζόμενους ειδικών κατηγοριών. (Αμεα, ανατροφή τέκνου κ.λπ.) (Γράφημα 7.10)

<i>Πίνακας 7.1: Συγκεντρωτικών δημογραφικών στοιχείων</i>			
Δημογραφικοί Παράγοντες	Στοιχεία	N	%
Φύλο	Άντρες	78	52,3%
	Γυναίκες	71	47,7%
Ηλικία	36-45 ετών	52	34,9%
	46-55 ετών	78	52,3%
	56 ετών και άνω	19	12,8%
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμος/η	17	11,4%
	Άγαμος/η	126	84,6%
	Σε διάσταση	6	4,0%
Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	39	26,2%
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	84	56,4%
	Μεταπτυχιακές σπουδές	25	16,8%
	Διδακτορικό	1	,7%
Κλάδος	Διοικητικού	89	59,7%
	Μηχανικών-Πληροφορικής	60	40,3%
Χρόνια υπηρεσίας	1-5 έτη	14	9,4%
	6-10 έτη	24	16,1%
	11-20 έτη	49	32,9%
	Πάνω από 20 έτη	62	41,6%
Εργασιακή σχέση	Μόνιμη σχέση εργασίας	107	72%
	Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	42	48%
Ώρες εργασίας εβδομαδιαίως	40 ώρες εργασίας την εβδομάδα	140	94%
	35 ώρες εργασίας την εβδομάδα	9	6%

7.2 Ανάλυση αξιοπιστίας

Προκειμένου να διαπιστωθεί αν το ερωτηματολόγιο είναι ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης των παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης, και του εργασιακού άγχους των υπαλλήλων στο Δήμου Λαρισαίων πρέπει να πραγματοποιηθεί ανάλυση αξιοπιστίας. Η βασική αναγκαιότητα είναι να προκύψει καλή αξιοπιστία όσον αφορά το σύνολο της κλίμακας με τα αντικείμενα των ερωτήσεων. Εφόσον ο συνολικός έλεγχος αποδείξει ότι υπάρχει επαρκές επίπεδο αξιοπιστίας, τότε το εργαλείο θεωρείται αξιόπιστο. (Δαφέρμος 2011). Στην περίπτωση που το συνολικό εργαλείο αποδειχτεί αξιόπιστο, και κάποιοι παράγοντες εμφανίζουν αδύναμη αξιοπιστία, αυτό δεν μειώνει σημαντικά την αξία του ερωτηματολογίου.

Οι μελλοντικοί ερευνητές θα πρέπει να εξετάσουν την πιθανότητα οι ερωτήσεις των προβληματικών παραγόντων να χρειαστούν κάποιες διορθώσεις ή το ερωτηματολόγιο να χρειάζεται κάποια εσωτερική αναδιάταξη των αντικειμένων. (Spector 1997).

Σε περίπτωση που το συνολικό ερωτηματολόγιο αποδειχτεί αναξιόπιστο, ακόμα και αν κάποιοι παράγοντες αποδειχτούν αξιόπιστοι, τότε σημαίνει ότι δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την μέτρηση των παραπάνω παραγόντων προτού ληφθούν ριζικά μέτρα για την βελτίωση της αξιοπιστίας του. (Δαφέρμος 2011).

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του πακέτου λογισμικού στατιστικής επεξεργασίας SPSS έκδοση 21.0 Η ανάλυση αξιοπιστίας διενεργήθηκε με τον υπολογισμό του μεγέθους Cronbach's Alpha. (Δαφέρμος 2011).

Το σκορ της κλίμακας Cronbach's Alpha, είναι ένα νούμερο που παίρνει από το μηδέν ως το 1. Όσο πιο κοντά στο 1 βρίσκεται αυτό το νούμερο τόσο μεγαλύτερη είναι και η αξιοπιστία της κλίμακας. Υπάρχουν κάποιοι σχεδόν κοινά αποδεκτοί κανόνες για τον χαρακτηρισμό της αξιοπιστίας μιας κλίμακας ανάλογα με το σκορ Cronbach's Alpha που επιτυγχάνει. (Carmines and Zeller, 1989):

- ✓ $\alpha \geq 0,9$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από εξαιρετική αξιοπιστία (Excellent Reliability).
- ✓ $0,9 > \alpha \geq 0,8$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από καλή αξιοπιστία (Good Reliability).
- ✓ $0,8 > \alpha \geq 0,7$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability).

- ✓ $0,7 > \alpha \geq 0,6$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από αμφισβητήσιμη αξιοπιστία (Questionable Reliability).
- ✓ $0,6 > \alpha \geq 0,5$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από χαμηλή αξιοπιστία (Poor Reliability),
- ✓ $0,5 > \alpha \geq 0,4$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από πολύ χαμηλή αξιοπιστία (Poor Reliability).
- ✓ $0,4 > \alpha$, η κλίμακα χαρακτηρίζεται από απαράδεκτη αξιοπιστία (Unacceptable Reliability).

Διευκρινιστικά, οι κλίμακες που έχουν α πάνω από 0,7 γίνονται αυτομάτως δεκτές ως αξιόπιστες, οι κλίμακες που βρίσκονται ανάμεσα στο 0,6 και 0,7 γίνονται δεκτές αλλά συστήνεται επανέλεγχος σε επόμενη έρευνα, εκείνες που είναι ανάμεσα στο 0,4 και το 0,6 γίνονται αποδεκτές με υποχρεωτικό επανέλεγχο πριν την χρήση τους από τους επόμενους ερευνητές (pilot test), τέλος εκείνες που έχουν κάτω από 0,4 πρέπει να απορριφθούν. (Carmines and Zeller 1989).

7.3 Αξιοπιστία μεταβλητών

Στους πίνακες “Reliability Statistics” εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις προτάσεις της κάθε υποκλίμακας. Οι πίνακες “Item-Total Statistics” εμφανίζουν διάφορα στατιστικά μέτρα, αν δηλαδή χρειάζεται να διαγραφεί από το δείγμα κάποια μεταβλητή. Στη πρώτη στήλη “Scale Mean if Item Deleted” δίνεται η μέση τιμή και στη δεύτερη στήλη “Scale Variance if Item Deleted” η τυπική απόκλιση κάθε υποερώτησης. Η στήλη “Corrected Item-Total Correlation” περιλαμβάνει τη συσχέτιση κάθε πρότασης- μεταβλητής με το συνολικό άθροισμα των υπολοίπων προτάσεων- μεταβλητών. Η συσχέτιση έχει υπολογιστεί με το δείκτη γραμμικής συσχέτισης r του Pearson. Όλες οι τιμές πρέπει να είναι μεγαλύτερες από +0,3, ένα όριο που έχει καθοριστεί εμπειρικά, για να έχουμε μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της υποκλίμακας είναι υψηλή. Τιμές με αρνητικό πρόσημο σημαίνει ότι θέλουν αντιστροφή καθώς είναι αντίθετα διατυπωμένες σε σχέση με αυτό που προσπαθεί να μετρήσει η κλίμακα. Εάν η αφαίρεση κάποιας πρότασης αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική αύξηση (βελτίωση) της τιμής του δείκτη αξιοπιστίας, τότε η πρόταση αυτή θα μπορούσε να αφαιρεθεί, εκτός αν συντρέχουν θεωρητικοί λόγοι για τη διατήρησή της. Επίσης

αν προκύπτει μία σημαντική θεαματική αύξηση τότε αποκλείεται η συγκεκριμένη υποερώτηση από την υπό κατασκευή κλίμακα.

Η τελευταία στήλη του Πίνακα “*Cronbach’s Alpha if Item deleted*” δείχνει την τιμή του δείκτη α του Cronbach για κάθε πρόταση, εάν αφαιρεθεί η πρόταση αυτή. Εάν η αφαίρεση κάποιας πρότασης αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική αύξηση (βελτίωση) της τιμής του δείκτη αξιοπιστίας, τότε η πρόταση αυτή θα μπορούσε να αφαιρεθεί, εκτός αν συντρέχουν θεωρητικοί λόγοι για τη διατήρησή της.

7.3.1 Μεταβλητή Φόρτος Εργασίας

Πίνακας 7.2: Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα “Φόρτος εργασίας”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,752	2

Στον πίνακα 7.2 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις δύο (2) προτάσεις της κλίμακας “Φόρτος Εργασίας”. Η τιμή 0.752 μας δίνει μια αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων στον παράγοντα “Φόρτος Εργασίας”

7.3.2 Μεταβλητή Επίδραση και Αυτονομία

Πίνακας 7.3: Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα “Επίδραση και αυτονομία”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,747	5

Στον πίνακα 7.3 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις πέντε (5) προτάσεις της κλίμακας “Επίδραση και αυτονομία των υπαλλήλων στην εργασία τους”. Η τιμή 0.747 μας δίνει μια αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων στον παράγοντα Επίδραση και αυτονομία.

Στον Πίνακα 7.4 η στήλη “*Corrected Item-Total Correlation*” περιλαμβάνει τη συσχέτιση κάθε πρότασης- μεταβλητής με το συνολικό άθροισμα των υπολοίπων προτάσεων - μεταβλητών. Οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται

από +0,410 (πρόταση Α7.5) μέχρι +0,638 (πρόταση Α7.2). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι υψηλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση, άρα όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα “*Επίδραση και Αυτονομία*”.

<i>Πίνακας 7.4: Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα "Επίδραση και αυτονομία"</i>				
7. Σε γενικές γραμμές σε ποιο βαθμό εσείς επηρεάζετε τα παρακάτω	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
1. Τα καθήκοντα που εκτελείτε στη δουλειά σας	13,35	5,585	,478	,719
2. Το ρυθμό με τον οποίο εργάζεστε	12,44	5,618	,638	,658
3. Το πώς κάνετε την δουλειά σας	12,42	5,630	,613	,666
4. Τη σειρά με την οποία πραγματοποιείτε την εργασία	12,24	6,703	,510	,714
5. Την ώρα που ξεκινάτε ή τελειώνετε μια μέρα εργασίας	13,35	5,601	,410	,754

7.3.3 Παράγοντας: Ικανοποίηση από την Εργασία

Πίνακας 7.5: Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα "Ικανοποίηση από την εργασία"

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,865	10

Στον πίνακα 7.5 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις δέκα (10) προτάσεις της κλίμακας “*Ικανοποίηση από την Εργασία*”. Η τιμή 0.865 δείχνει καλή αξιοπιστία (Good Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας, των ερωτήσεων.

Στον Πίνακα 7.6 οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,459 (πρόταση 8.Α9) μέχρι +0,694 (πρόταση 8.Α5). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από

+0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση, επομένως όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα "Ίκανοποίηση από την Εργασία".

<i>Πίνακας 7.6: Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα "Ίκανοποίηση από την εργασία"</i>				
Item-Total Statistics				
8.A Βαθμός ικανοποίησής σας από:	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. το αίσθημα επιτυχίας που λαμβάνετε από την εργασία σας	31,30	35,117	,598	,852
2. από τη δυνατότητα ανάπτυξης των δικών σας πρωτοβουλιών	31,50	35,743	,477	,859
3.. από το ποσοστό επίδρασης που έχετε πάνω στην δουλειά σας	31,24	33,789	,595	,851
4.. την επιμόρφωση/κατάρτιση που λαμβάνετε από τον Οργανισμό σας	32,25	32,417	,619	,849
5.. την ευκαιρία για να αναπτύξετε τις δεξιότητές σας στην εργασία σας	31,59	32,584	,694	,842
6. το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε από τον οργανισμό	31,90	32,414	,641	,846
7. οι αμοιβές μου σε σχέση με εκείνες των συναδέλφων μου είναι δίκαιες	31,05	34,479	,517	,857
8. ο φόρτος εργασίας μου συγκριτικά με το μηνιαίο μισθό είναι ικανοποιητικός	32,04	33,300	,601	,850
9. τις προσπάθειες για συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια	32,81	34,587	,459	,862
10. την εξασφάλιση εργασίας στον Οργανισμό μου	31,68	32,709	,595	,851

7.3.4 Μεταβλητή Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία

Πίνακας 7.7: Συνολική αξιοπιστία της μεταβλητής “Ψυχολογική πίεση από την εργασία”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,763	5

Στον πίνακα 7.7 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις πέντε (5) προτάσεις της κλίμακας “Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία”. Η τιμή 0,763 αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας, των ερωτήσεων.

Στον Πίνακα 7.8 οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,356 (πρόταση 9.A1) μέχρι +0,668 (πρόταση 9.A2). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση, άρα όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα “Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία”

Πίνακας 7.8: Αναλυτική αξιοπιστία του παράγοντα “Ψυχολογική πίεση από την Εργασία

Πρόταση	Μέση Τιμή	Απόκλιση	Συντελεστής Συσχέτισης	Αξιοπιστία
9.A1. Ένταση	6,75	7,535	,356	,779
9.A2. Μελαγχολία	8,92	6,543	,668	,674
9.A3. Κακή διάθεση	8,04	5,929	,603	,694
9.A4. Άβολα	8,66	6,545	,521	,725
9.A5. Δυστυχία	9,19	7,643	,587	,717

7.3.5 Μεταβλητή Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους

Πίνακας 7.9: Συνολική αξιοπιστία του παράγοντα “Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,725	4

Στον πίνακα 7.9 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις τέσσερις (4) προτάσεις της κλίμακας “Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους”. Η τιμή 0,725 δείχνει αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων. Στο Πίνακα 7.10 οι τιμές του δείκτη

συσχέτισης κυμαίνονται από +0,326 (πρόταση 15.B3) μέχρι +0,743 (πρόταση 15.B2). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση, άρα όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα “Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊσταμένους”

Πίνακας 7.10: Αξιοπιστία της μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από τους προϊσταμένους				
15 B. Οι διευθυντές- προϊστάμενοι, σας πληροφορούν/ενημερώνουν για..	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15.B1 ,,.,,τις αλλαγές στον τρόπο διοίκησης του οργανισμού	9,35	5,751	,692	,550
15.B2 ,,.,,τις αλλαγές στη διαχείριση του προσωπικού	9,14	5,644	,743	,518
15.B3 ,,.,,τις αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο κάνετε την δουλειά σας	8,55	8,160	,326	,757
15.B4 ,,.,,τα χρηματοοικονομικά δεδομένα, του οργανισμού	10,61	6,942	,354	,768

7.3.6 Μεταβλητή Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων

Πίνακας 7.10: Συνολική αξιοπιστία για τη μεταβλητή "Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων"

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,793	3

Στον πίνακα 7.11 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις τρεις (3) προτάσεις της κλίμακας "Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων". Η τιμή 0,793 δείχνει αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων. Στον Πίνακα 7.12 οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,525

(πρόταση 16.B1) μέχρι +0,702 (πρόταση 16.B3). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση. Όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα "Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων"

Πίνακας 7.11: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων

Οι διευθυντές- προϊστάμενοί σας:	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
16.B1, ζητούν τις απόψεις των εργαζομένων ή των εκπροσώπων των εργαζομένων	5,93	3,995	,525	,843
16.B2 ανταποκρίνονται στις προτάσεις των εργαζομένων ή των αντιπροσώπων των εργαζομένων	7,01	3,886	,694	,660
16.B3 επιτρέπουν εργαζόμενους ή εκπροσώπους εργαζομένων να επηρεάσουν τελικές αποφάσεις	7,26	3,749	,702	,648

7.3.7 Μεταβλητή Ταύτιση με το Φορέα

Πίνακας 7.12 Συνολική αξιοπιστία μεταβλητής "Ταύτιση με το φορέα"

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,751	4

Στον πίνακα 7.13 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις τέσσερις (4) προτάσεις της κλίμακας "Ταύτιση με το Φορέα". Η τιμή 0,751 δείχνει αποδεκτή αξιοπιστία (Acceptable Reliability), με την έννοια της εσωτερική συνέπειας, των ερωτήσεων. Στον Πίνακα 7.14 οι τιμές του

δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,381 (πρόταση 18.Γ1), μέχρι +0,689 (πρόταση 18.Γ4). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση, άρα όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα "Ταύτιση με το Φορέα"

<i>Πίνακας 7.13: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής "Ταύτιση με το φορέα"</i>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18.Γ1 Με δική μου πρωτοβουλία εκτελώ και καθήκοντα που δεν απαιτούνται στη δουλειά μου	11,99	3,726	,381	,788
18.Γ2 Συμμερίζομαι πολλές από τις αξίες του φορέα που εργάζομαι	12,16	3,201	,569	,682
18.Γ3 Αισθάνομαι ότι είμαι πιστός στον φορέα που εργάζομαι	11,64	3,643	,589	,677
18.Γ4 Είμαι περήφανος όταν αναφέρω σε άλλους ανθρώπους τον φορέα που εργάζομαι	11,85	3,210	,689	,615

7.3.8 Μεταβλητή Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζομένους

Πίνακας 7.14: Συνολική αξιοπιστία για τη μεταβλητή "Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους"

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,912	8

Στον πίνακα 7.15 εμφανίζεται η τιμή του δείκτη α του Cronbach για τις οκτώ (8) προτάσεις της κλίμακας "Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζομένους". Η τιμή 0,912 δείχνει υψηλή αξιοπιστία (Excellent Reliability) με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Στον Πίνακα 7.15 οι τιμές του δείκτη συσχέτισης κυμαίνονται από +0,594 (πρόταση 19.Γ6) μέχρι +0,798 (πρόταση 19.Γ7). Όλες οι τιμές είναι μεγαλύτερες από +0,3, κατά συνέπεια έχουμε ακόμη μία ένδειξη ότι η εσωτερική συνοχή της κλίμακας είναι καλή. Δεν υπάρχουν τιμές με αρνητικό πρόσημο. Από το συγκεκριμένο πίνακα παρατηρούμε ότι σε καμία περίπτωση η τιμή του δείκτη αξιοπιστίας δεν αναμένεται να βελτιωθεί αφαιρώντας κάποια πρόταση. Όλες οι προτάσεις παραμένουν στον παράγοντα "Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους".

Πίνακας 7.15: Αναλυτική αξιοπιστία της μεταβλητής "Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους"				
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19.Γ Οι διευθυντές-προϊστάμενοι του οργανισμού				
1. κρατούν τις υποσχέσεις τους και οι εργαζόμενοι μπορούν να βασίζονται σε αυτούς	25,26	21,834	,652	,905
2. έχουν ειλικρινή διάθεση να κατανοήσουν τις απόψεις των εργαζομένων	24,93	21,398	,781	,895

<i>Συνέχεια του Πίνακα 7.15: Αναλυτική αξιολογία της μεταβλητής "Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους"</i>				
3. συμπεριφέρονται στους εργαζομένους με τιμιότητα	25,24	20,351	,782	,894
4. αναγνωρίζουν ότι οι εργαζόμενοι έχουν να ανταποκριθούν και σε υποχρεώσεις εκτός δουλειάς	24,97	21,013	,669	,904
5. ενθαρρύνουν τους εργαζομένους να αναπτύξουν τις δεξιότητες τους	25,39	21,669	,594	,911
6. οι εργαζόμενοι λαμβάνουν την απαραίτητη υποστήριξη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους	25,18	20,468	,798	,893
7. σέβονται την προσωπικότητα των εργαζομένων	24,70	21,046	,769	,896
8. η κρίση τους είναι δίκαιη	25,79	21,447	,679	,903

7.4 Κατανομή συχνότητων μεταβλητών

Αυτή η μελέτη εξέτασε τη διακύμανση των αντιλήψεων των εργαζομένων σχετικά με τις μεταβλητές που παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Στους παρακάτω πίνακες μπορούμε να δούμε σε κάθε μεταβλητή που προέκυψε από ένα αριθμό στοιχείων του ερωτηματολογίου της έρευνας, τις μέσες τιμές (Mean), τις διαμέσους (Media), τις τυπικές αποκλίσεις (Std. Deviation) των ερωτήσεων, τις διακυμάνσεις (Variance) τις μέγιστες τιμές (Maximum) και τις ελάχιστες τιμές (Minimum), που απεικονίζουν την ικανοποίηση, που λαμβάνουν οι υπάλληλοι του Δήμου Λαρισαίων από την εργασία τους, σχετικά με τις μεταβλητές που διερευνήθηκαν.

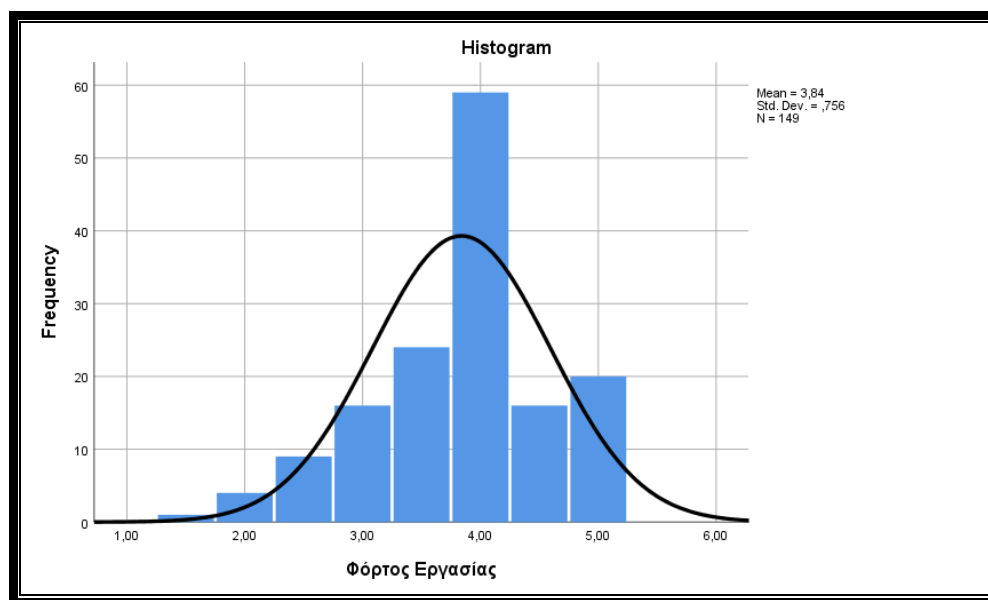
7.4.1 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής “Φόρτος Εργασίας”

Η μεταβλητή Φόρτος Εργασίας προέκυψε ως ο μέσος όρος 2 ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1 έως 5. Από τον πίνακα 7.16 προκύπτει πως ο μέσος όρος της έρευνας ήταν 3,84 και η διάμεσος 4, η τυπική απόκλιση διαμορφώθηκε στο 0,76 ενώ η διακύμανση στο 0,57.

Πίνακας 7.16: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Φόρτος εργασίας

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,838
Median		4,000
Std. Deviation		,756
Variance		,572
Minimum		1,50
Maximum		5,00

Μέγιστη τιμή ήταν το 5 και ελάχιστη το 1,50. Τα ανωτέρω αποτελέσματα παρουσιάζονται και στο ακόλουθο διάγραμμα ποσοστών. Παρατηρούμε ότι για την μεταβλητή Φόρτος εργασίας στο σύνολο των δύο (2) ερωτήσεων το $\text{mean} < \text{media}$ ($3.83 < 4.00$), επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά). (Γράφημα 7.11)



Γράφημα 7.11: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Φόρτος εργασίας

7.4.2 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και Αυτονομία

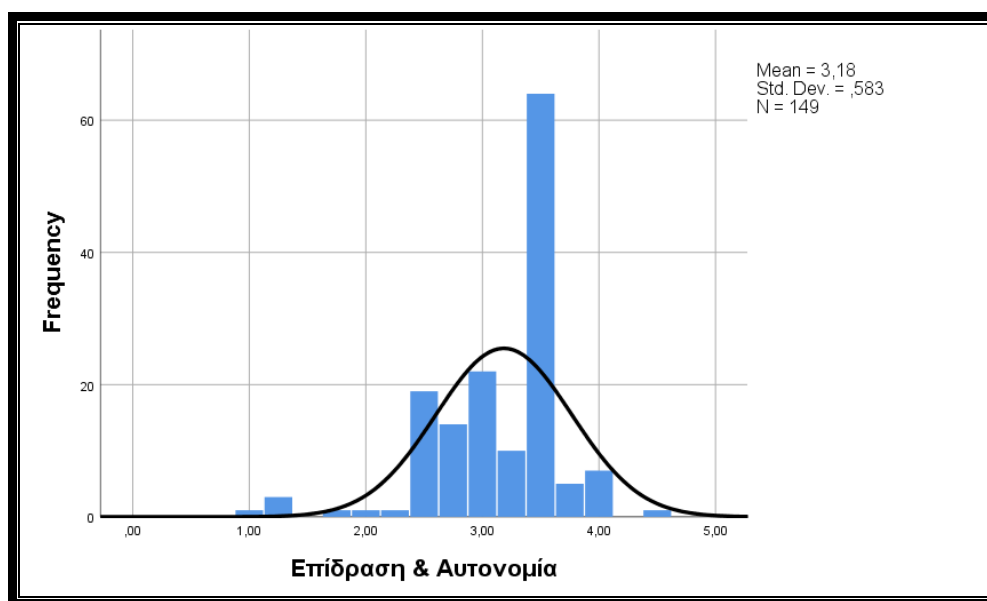
Η μεταβλητή Επίδραση και Αυτονομία προέκυψε ως ο μέσος όρος πέντε (5) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1 (καθόλου) έως 5 (πολύ).

Ποσοστό 48,3% δείχνει απόκριση στις τιμές από 1 έως 3,25. Το μεγαλύτερο ποσοστό 34,20% παίρνει ένα συνολικό μέσο όρο της τιμής 3,60 (μερικώς). Η απάντηση που είχε την πιο χαμηλή τιμή απόκρισης ήταν στην ερώτηση για την επίδραση των εργαζομένων στα καθήκοντά τους.

Πίνακας 7.17: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και αυτονομία

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,1839
Median		3,4000
Std. Deviation		,58290
Variance		,340
Minimum		1,00
Maximum		4,40

Οι εργαζόμενοι δείχνουν ότι δεν τους αποδίδεται η αυτονομία που θα ήθελαν στην εργασία τους. Από τον πίνακα 7.17 παρατηρούμε ότι για την μεταβλητή “Επίδραση και Αυτονομία” στο σύνολο των πέντε (5) ερωτήσεων το mean < median (3.18 < 3.40), επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά). (Γράφημα: 7.12)



Γράφημα 7.12: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Επίδραση και Αυτονομία

7.4.3 Κατανομή Συχνοτήτων Ικανοποίηση από την Εργασία

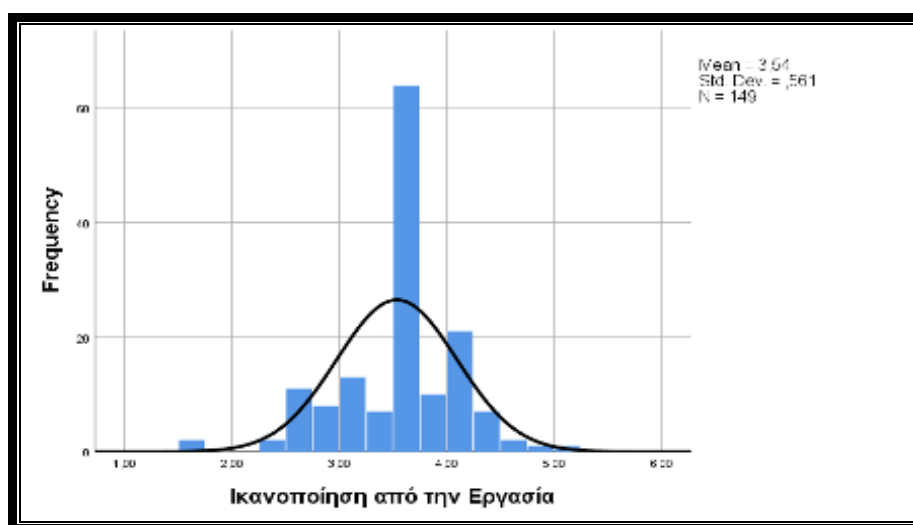
Η μεταβλητή Ικανοποίηση από την Εργασία προέκυψε ως ο μέσος όρος δέκα (10) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1,50 έως 5, που αντιστοιχούν στις δηλώσεις *δυσανεστημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η*. Η δήλωση πολύ δυσανεστημένος/η που αντιστοιχεί στην τιμή (1) δεν παρουσιάζεται στο σύνολο των απαντήσεων της μέσης τιμής. Το 28,9% του δείγματος έδωσε απαντήσεις από το 2,00 έως το 3,40. Ενώ μεγαλύτερη απόκριση υπήρχε στις βαθμολογίες από 3,41 έως 5,00 (ποσοστό 71,20%). Τη χαμηλότερη ικανοποίηση εισπράττουν οι εργαζόμενοι

Πίνακας 7.18: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ικανοποίηση από την εργασία

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,535
Median		3,555
Std. Deviation		,5605
Variance		,314
Minimum		1,50
Maximum		5,00

στην συμμετοχή τους σε επιμόρφωση και κατάρτιση. Συμπεραίνουμε ότι η ικανοποίηση των ερωτηθέντων κυμαίνεται σε αρκετά υψηλά επίπεδα.

Από τον πίνακα 7.18 στο σύνολο των δέκα (10) ερωτήσεων η $mean < median$ ($3.53 < 3.55$). Η διαφορά αυτή αν και μικρή δείχνει ότι υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά). (Γράφημα 7.13)



Γράφημα 7.13: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ικανοποίηση

από την Εργασία

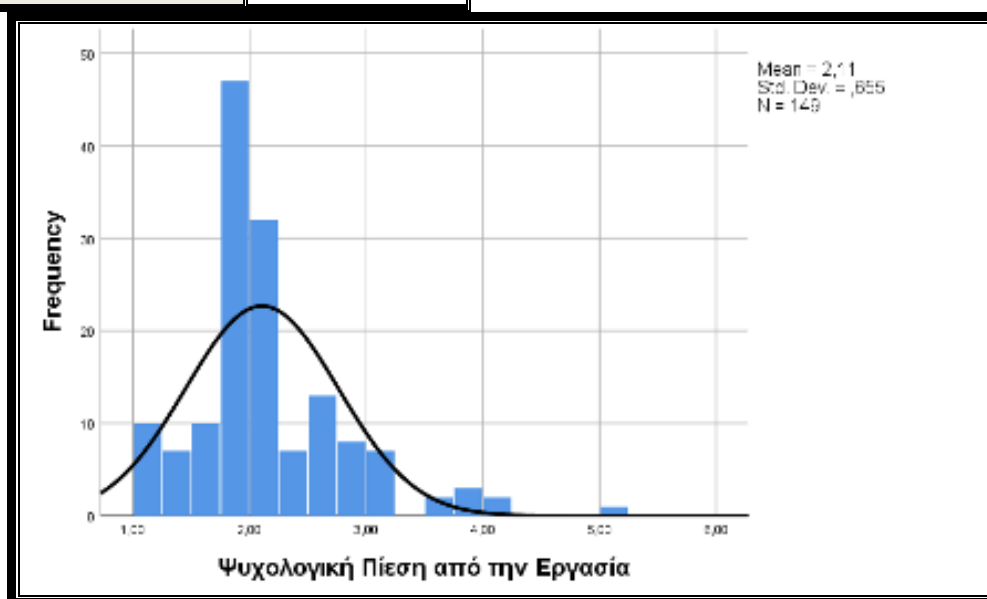
7.4.4 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλ. Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία

Η μεταβλητή Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία προέκυψε ως ο μέσος όρος πέντε (5) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1 έως 5. Από τον πίνακα 7.19 προκύπτει πως η μέση τιμή της μεταβλητής στο δείγμα της έρευνας ήταν 2,11 και η διάμεσος 2, η τυπική απόκλιση διαμορφώθηκε στο 0,66 ενώ η διακύμανση στο 0,43. Μέγιστη τιμή ήταν το 5 και ελάχιστη το 1. Παρατηρούμε ότι για τη μεταβλητή

Πίνακας 7.19: Στατιστικών αποτελεσμάτων σχετικά με τη μεταβλητή “Ψυχολογική πίεση από την εργασία”

N	Valid	
	Missing	
Mean		2,11
Median		2
Std. Deviation		0,66
Variance		0,43
Minimum		1
Maximum		5

Ψυχολογική Πίεση στην εργασία το $mean > median$ ($2,11 > 2,00$) άρα έχουμε μια θετική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα δεξιά). Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος έχει δώσει απαντήσεις στην κλίμακα από 1-2 (δηλαδή δηλώνει αρνητικές απαντήσεις) σε αυτή την μεταβλητή. Επομένως οι εργαζόμενοι του Δήμου Λαρισαίων διατηρούν καλή ψυχολογική κατάσταση όσον αφορά τον παράγοντα πίεση από την εργασία. (Γράφημα 7.14)



Γράφημα 7.14: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής “Ψυχολογική πίεση από την εργασία”

7.4.5 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους

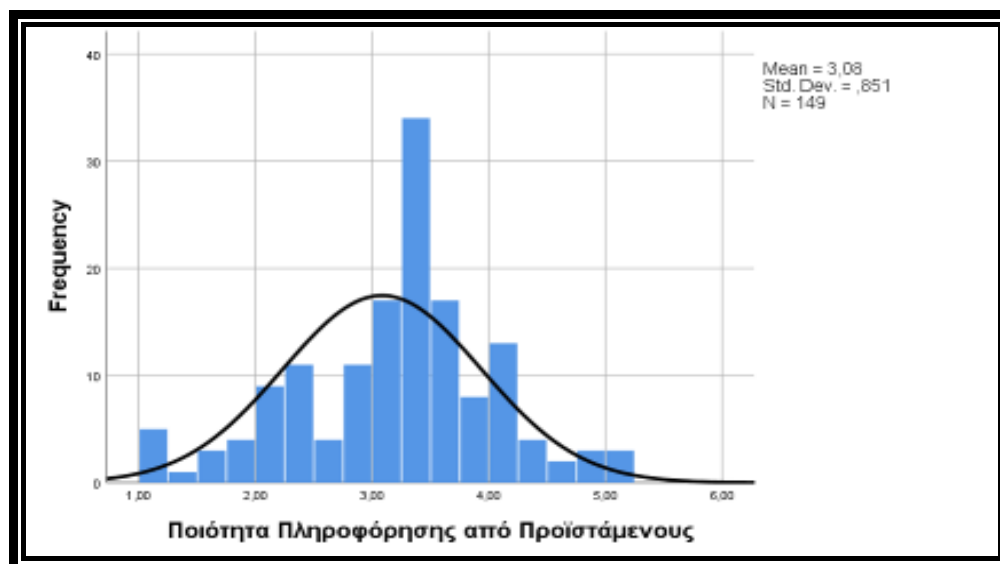
Η μεταβλητή *Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους* προέκυψε ως ο μέσος όρος 4 ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1 (*πολύ λίγο*) έως 5 (*πολύ καλά*).

Ποσοστό 22,8% των ερωτηθέντων απαντούν με βαθμολογία των δύο άκρων. Με απόκριση από (1) έως (2) απαντά ποσοστό 14,8% και με υψηλή απόκριση από 4,10 έως 5,00 απαντά ένα ποσοστό 8%. Το μεγαλύτερο ποσοστό των

Πίνακας 7.20: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊστάμενους

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,083
Median		3,250
Std. Deviation		,850
Variance		,724
Minimum		1,00
Maximum		5,00

ερωτηθέντων είναι μέτρια έως αρκετά ικανοποιημένο από την πληροφόρηση που λαμβάνει από τους προϊσταμένους. Από τον πίνακα 7.20 για τη συγκεκριμένη μεταβλητή από το σύνολο των τεσσάρων (4) ερωτήσεων προκύπτει ότι $mean < median$ επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά (Γράφημα 7.15))



Γράφημα 7.15: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους

7.4.6 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Συμμετοχή Εργαζομένων στη Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους)

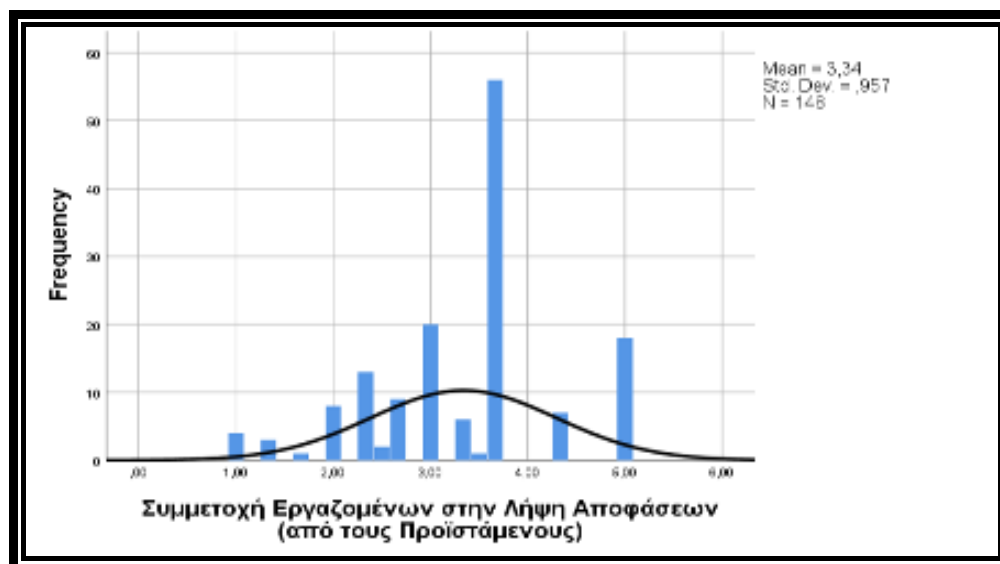
Η μεταβλητή Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων προέκυψε ως μέσος όρος τριών (3) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1,00 (πολύ λίγο) έως 5,00 (πολύ καλά). Για τη συγκεκριμένη μεταβλητή στο σύνολο των αποκρίσεων ποσοστό 43,6% απάντησε από την τιμή 1,00 (πολύ λίγο) έως τιμή 3,00 (μέτρια).

Πίνακας 7.21: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων

	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,339
Median		3,666
Std. Deviation		,957
Variance		,916
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι και ποσοστό 16,7% δηλώνουν υψηλές τιμές από 4,00 έως 5,00. Παρατηρούμε δηλαδή ότι οι εργαζόμενοι είναι μέτρια έως καθόλου ικανοποιημένοι από τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων. Από τον πίνακα 7.21 προκύπτει σε σύνολο τριών (3) ερωτήσεων η $mean < media$ ($3.33 < 3.66$), επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς

τα αριστερά). (Γράφημα 7.16)



Γράφημα 7.16: Συμμετοχή εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων

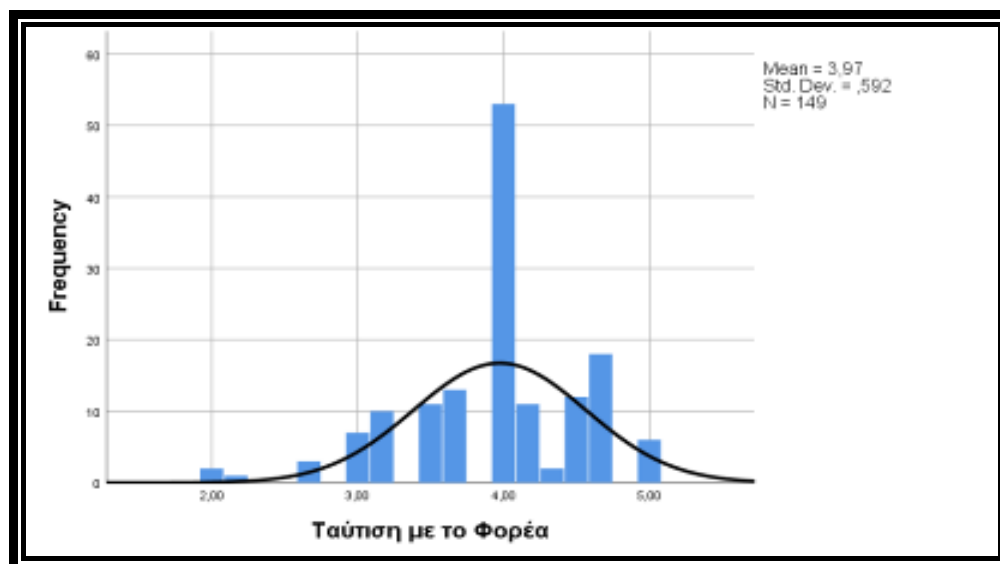
7.4.7 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ταύτιση με το Φορέα

Η μεταβλητή Ταύτιση με το Φορέα προέκυψε ως ο μέσος όρος τεσσάρων (4) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1,00 (διαφωνώ απόλυτα) έως 5,00 (συμφωνώ απόλυτα). Στο σύνολο αυτής της μεταβλητής ποσοστό 35,6% των ερωτηθέντων δηλώνουν ότι συμφωνούν (τιμή 4,00).

Πίνακας 7.21: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής “Ταύτιση με το φορέα”

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,974
Median		4,000
Std. Deviation		,592
Variance		,350
Minimum		2,00
Maximum		5,00

Η δήλωση διαφωνώ απόλυτα (τιμή 1,00) δεν παρουσιάζεται στο γενικό μέσο όρο των τιμών. Γίνεται κατανοητό ότι η δέσμευση-ταύτιση που νιώθουν οι υπάλληλοι με το φορέα είναι σε υψηλό βαθμό. Από τον πίνακα 7.22 προκύπτει ότι για τη συγκεκριμένη μεταβλητή η mean < media (3.97<4.00), επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά). (Γράφημα 7.17)



Γράφημα 7.17: Κατανομή συχνοτήτων της μεταβλητής Ταύτιση με το Φορέα

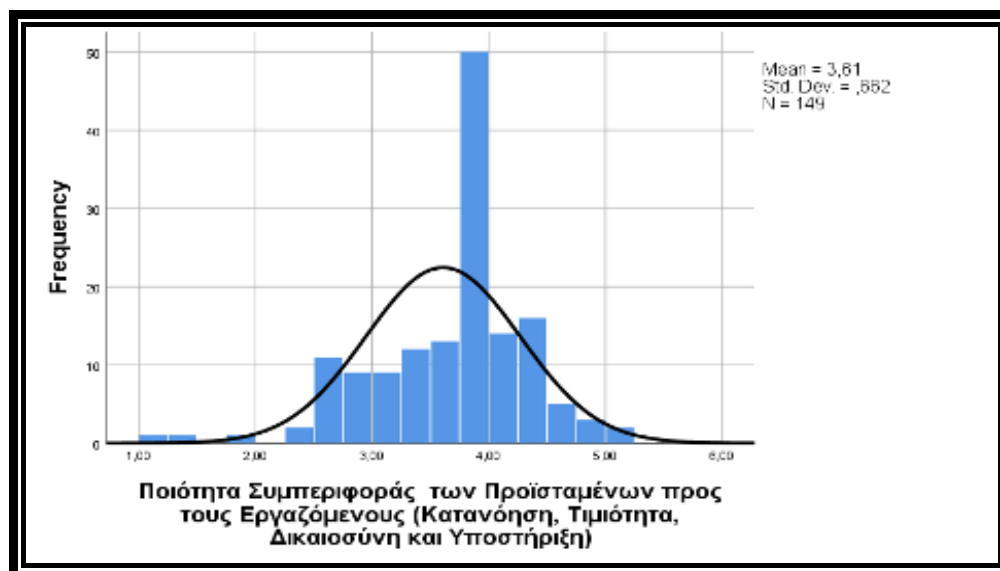
7.4.8 Κατανομή Συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους

Η μεταβλητή Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους (Κατανόηση, Τιμιότητα, Δικαιοσύνη και Υποστήριξη) προέκυψε ως ο μέσος όρος οχτώ (8) ερωτήσεων και λαμβάνει τιμές από 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως 5 (συμφωνώ απόλυτα). Ποσοστό 39,6% παίρνει τιμές από 1 έως 3,63. Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες κυμαίνονται σε μέσους όρους από 3,64 έως 5,00.

Πίνακας 7.22: Κατανομή συχνοτήτων μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων

N	Valid	149
	Missing	0
Mean		3,603
Median		3,750
Std. Deviation		,662
Variance		,438
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Οι εργαζόμενοι του δείγματος δείχνουν ότι εμπιστεύονται τους προϊσταμένους, είναι ικανοποιημένοι από την κρίση τους, το σεβασμό που τους δείχνουν και την υποστήριξη που λαμβάνουν από αυτούς. Από τον πίνακα 7.23 φαίνεται στη συγκεκριμένη μεταβλητή η $mean < media$ ($3.60 < 3.75$), επομένως υπάρχει μια αρνητική ασυμμετρία στο δείγμα (κατανομή λοξή προς τα αριστερά). (Γράφημα 7.18)



Γράφημα 7.18: Κατανομή συχνοτήτων της μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων προς τους εργαζομένους

7.4.9 Ερευνητικές υποθέσεις-ανάλυση συσχετίσεων

Σύμφωνα με τον Γναρδέλη (2003) μια συσχέτιση μπορεί να είναι θετική ή αρνητική. Αυτό φαίνεται από το πρόσημό της. Η έννοια της αρνητικής και της θετικής συσχέτισης είναι η εξής:

- Μια θετική συσχέτιση σημαίνει ότι όταν το ένα μέγεθος αυξάνεται τότε αυξάνεται και το άλλο, και το αντίστροφο.
- Μια αρνητική συσχέτιση σημαίνει ότι όταν το ένα μέγεθος αυξάνεται το άλλο μειώνεται και το αντίστροφο.

Μια συσχέτιση λαμβάνει τιμές από 0 έως 1 και χαρακτηρίζεται ως προς την ισχύ της με βάση το παρακάτω κανόνα:

- έως 0,2 ασθενής συσχέτιση
- από 0,2 έως 0,4 σχετικά ασθενής συσχέτιση
- από 0,4 έως 0,6 μέτριας ισχύος συσχέτιση
- από 0,6 έως 0,8 ισχυρή συσχέτιση
- από 0,8 έως 1 πολύ ισχυρή συσχέτιση
- 1 απόλυτη συσχέτιση

Το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό της συσχέτισης είναι το επίπεδο της στατιστικής σημαντικότητας (p). Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας δείχνει αν η σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών μπορεί να θεωρηθεί ως αληθής ή οφείλεται σε τυχαίους παράγοντες. Για παράδειγμα, εάν μια συσχέτιση κρίνεται στατιστικά σημαντική με ένα περιθώριο λάθους 5%, ή όπως γράφεται διαφορετικά στατιστικά σημαντική σε επίπεδο $p = 0,05$, αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μόνο το 5% πιθανότητα το αποτέλεσμα αυτό να οφείλεται στην τύχη, και 95% πιθανότητα να ισχύει. (Γναρδέλης, 2003).

Αν το περιθώριο σφάλματος υπολογίζεται για δύο άκρα της κατανομής (π.χ. 5% περιθώριο σφάλματος υπολογίζεται ως 2,5% σε κάθε άκρο της διανομής), τότε ο έλεγχος σημαντικότητας καλείται αμφίπλευρος ή δικατάληκτος. Ο δικατάληκτος έλεγχος δεν κάνει καμία πρόβλεψη για το αν το σφάλμα θα είναι στο χαμηλότερο ή στο υψηλότερο άκρο της κατανομής, σε αντίθεση με τον ομοιοκατάληκτο. (Γναρδέλης, 2003).

Τα διαφορετικά επίπεδα του p σηματοδοτούν και το διαφορετικό περιθώριο σφάλματος. Πιο συγκεκριμένα:

- $0.001 \geq r$, περιθώριο σφάλματος 1 τοις χιλίοις
- $0.01 \geq r > 0.001$ περιθώριο σφάλματος 1 τοις εκατό
- $0.05 \geq r > 0.01$ περιθώριο σφάλματος 5 τοις εκατό (Γναρδέλης 2003).

Για τη μελέτη αυτή, το ανώτατο αποδεκτό περιθώριο λάθους ορίστηκε σε 5% ($p = 0,05$), και 1% ($p = 0.01$) και ο έλεγχος σημαντικότητας ήταν δικατάληκτος.

Από τον έλεγχο συσχετίσεων προέκυψε ένας ικανοποιητικός αριθμός στατιστικά σημαντικών σχέσεων μεταξύ μεταβλητών.

.....*Ερευνητική υπόθεση*.....

H1: Η μεταβλητή Επίδραση και αυτονομία στην εργασία έχει θετική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

Πίνακας 7.23: <i>Συσχέτιση Εργασιακή ικανοποίηση με τη μεταβλητή Επίδραση και Αυτονομία</i>		
Correlations	<i>Ικανοποίηση από την Εργασία</i>	
Επίδραση και Αυτονομία	Pearson Correlation	,290**
	Sig.(2-tailed)	,000
	N	149
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		
✓ Η πρώτη ερευνητική υπόθεση ισχύει		

Από τον πίνακα 7.24 προκύπτει ότι η συσχέτιση ανάμεσα στην Ικανοποίηση από την Εργασία και τον βαθμό Επίδρασης και Αυτονομίας είναι σχετικά ασθενής θετική ($r=0,290$). Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,1% ($p < 0,001$). Με βάση την κωδικοποίηση των μεταβλητών η συσχέτιση αυτή καταδεικνύει ότι οι συμμετέχοντες με υψηλότερο βαθμό Επίδρασης και Αυτονομίας, έτειναν να έχουν υψηλότερη Ικανοποίηση από την Εργασία τους.

.....*Ερευνητική υπόθεση*.....

H2: Η μεταβλητή Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία έχει αρνητική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

Πίνακας 7.24: Συσχέτιση της μεταβλητής Ψυχολογική πίεση από την εργασία με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την εργασία		
Correlations	Ικανοποίηση από την Εργασία	
Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία	Pearson Correlation	-,208*
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	149
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
✓ Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση ισχύει		

Από τον πίνακα 7.25 φαίνεται ότι ο παράγοντας Ικανοποίηση από την Εργασία και ο βαθμός της μεταβλητής Ψυχολογική Πίεση από την Εργασία παρουσίασε μια σχετικά ασθενή αρνητική συσχέτιση ($r=-0,208$). Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 5% ($p=0,011$). Οι συμμετέχοντες με υψηλότερο επίπεδο Ψυχολογικής Πίεσης από την Εργασία, τείνουν να έχουν χαμηλότερη Ικανοποίηση από την Εργασία τους.

.....*Ερευνητική υπόθεση*.....

H3: Η μεταβλητή Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊστάμενους έχει θετική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

Πίνακας 7.25: Συσχέτιση μεταβλητής Ποιότητα πληροφόρησης από προϊσταμένους		
Correlations	Ικανοποίηση από την Εργασία	
Ποιότητα Πληροφόρησης από Προϊσταμένους	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	149
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		
✓ Η τρίτη ερευνητική υπόθεση ισχύει		

Από τον πίνακα 7.26 εντοπίστηκε μια μέτριας ισχύος θετική συσχέτιση ($r=0,597$) ανάμεσα στην Ικανοποίηση από την Εργασία και τον βαθμό Ποιότητας Πληροφόρησης από τους Προϊστάμενους. Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,1% ($p<0,001$). Γίνεται κατανοητό ότι όσο μεγαλύτερη είναι η πληροφόρηση που έχουν οι εργαζόμενοι από τους προϊστάμενους τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση που νιώθουν. Πρέπει να σημειωθεί ότι η συσχέτιση αυτή ήταν πολύ κοντά στο να χαρακτηριστεί ισχυρή.

.....*Ερευνητική υπόθεση*.....

H4: Η μεταβλητή Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους) έχει θετική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

<i>Πίνακας 7.26: Συσχέτιση της μεταβλητής Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους)</i>		
Correlations	Ικανοποίηση από την Εργασία	
Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους)	Pearson Correlation	,484**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	148
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
✓ Η τέταρτη ερευνητική υπόθεση ισχύει.		

Από τον Πίνακα 7.27 εντοπίστηκε μια μέτριας ισχύος θετική συσχέτιση ($r=0,484$) ανάμεσα στην Ικανοποίηση από την Εργασία και τον βαθμό Συμμετοχής Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων (από τους Προϊστάμενους). Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,1% ($p<0,001$). Η συσχέτιση αυτή δείχνει ότι η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων μεγαλώνει και το βαθμό ικανοποίησης που προσλαμβάνουν από την εργασία τους.

.....Ερευνητική υπόθεση.....

H5: Η μεταβλητή Ταύτιση με το Φορέα έχει θετική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

<i>Πίνακας 7.27: Συσχέτιση της μεταβλητής Ταύτιση με το φορέα</i>		
Correlations	Ικανοποίηση από την Εργασία	
Ταύτιση με το Φορέα	Pearson Correlation	,414**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	149
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		
✓ Η πέμπτη ερευνητική υπόθεση ισχύει		

Από τον Πίνακα 7.28 εντοπίστηκε μια μέτριας ισχύος θετική συσχέτιση ($r=0,414$) ανάμεσα στην Ικανοποίηση από την Εργασία και τον βαθμό Ταύτισης με το Φορέα. Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,1% ($p<0,001$). Από τη συσχέτιση αυτή φαίνεται ότι όσο υψηλότερη είναι η ικανοποίηση από την εργασία, τόσο ανεβαίνει και ο βαθμός ταύτισης με το φορέα.

.....Ερευνητική υπόθεση.....

H6: Η μεταβλητή Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους (Κατανόηση, Τιμιότητα, Δικαιοσύνη και Υποστήριξη) έχει θετική συσχέτιση με τον παράγοντα Ικανοποίηση από την Εργασία

<i>Πίνακας 7.28: Συσχέτιση μεταβλητής Ποιότητα συμπεριφοράς προϊσταμένων</i>		
Correlations	Ικανοποίηση από την Εργασία	
Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους (Κατανόηση, Τιμιότητα, Δικαιοσύνη και Υποστήριξη)	Pearson Correlation	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	149
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		
✓ Η έκτη ερευνητική υπόθεση ισχύει		

Από τα αποτελέσματα του πίνακα 7.29 εντοπίστηκε μια ισχυρή θετική συσχέτιση ($r=0,632$) ανάμεσα στην Ικανοποίηση από την Εργασία και την Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζόμενους (Κατανόηση, Τιμιότητα, Δικαιοσύνη και Υποστήριξη). Η συσχέτιση ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,1% ($p<0,001$). Η συσχέτιση αυτή δείχνει ότι όσο καλύτερη είναι η ποιότητα συμπεριφοράς των προϊσταμένων τόσο πιο ικανοποιημένοι νιώθουν οι εργαζόμενοι.

8 ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ

8.1 Συμπεράσματα

Παρά τον υψηλό βαθμό στρεσογόνων παραγόντων που υπάρχουν στο εργασιακό περιβάλλον του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα η συγκεκριμένη μελέτη έχει αναδείξει αρκετά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, δέσμευσης και χαμηλής εργασιακής πίεσης στους εργαζόμενους του Δήμου Λαρισαίων.

Στον κυρίαρχο παράγοντα της παρούσας έρευνας που είναι η Ικανοποίηση από την εργασία οι εργαζόμενοι δήλωσαν ότι νιώθουν αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Οι ερωτήσεις που πήραν το μεγαλύτερο βαθμό θετικών απαντήσεων στη μεταβλητή αυτή, ήταν “το αίσθημα επιτυχίας που λαμβάνει ο εργαζόμενος από την εργασία” με ποσοστό 59,10 “*Ικανοποιημένοι*” και ποσοστό 18,8% “*Πολύ ικανοποιημένοι*” επομένως το 77,9% έδωσαν θετικές απαντήσεις.

Στην ερώτηση “Εξασφάλιση της εργασίας στον Οργανισμό μου” ποσοστό 54,4% δήλωσαν “*Ικανοποιημένοι*” και το 14,10% “*Πολύ ικανοποιημένοι*”, επομένως από το σύνολο του δείγματος, ποσοστό 68,5% έδωσε θετικές απαντήσεις.

Η δήλωση που ήταν με χαμηλό ποσοστό ικανοποίησης αφορούσε τις “Προσπάθειες για συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια”, ποσοστό 52,3% δήλωσαν “*δυσανεστημένοι*” και ποσοστό 12,10% “*Πολύ δυσανεστημένοι*”. Επομένως το 64,4% νιώθουν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση που λαμβάνουν.

Στη μεταβλητή “Επίδραση και αυτονομία” ποσοστό 59% των ερωτηθέντων δηλώνει ικανοποιημένο σχετικά με την επίδραση που έχει στο ρυθμό της εργασίας ενώ μέτρια ικανοποιημένο στην επιρροή πάνω στα καθήκοντά τους. Επίσης μεγάλη ικανοποίηση δήλωσαν οι εργαζόμενοι ποσοστό 75,20% στη σειρά με την οποία εκτελούν τα καθήκοντά τους. Τέλος μεγάλο ποσοστό 72% δηλώνει ότι έχουν μέτρια επίδραση για την ώρα που ξεκινούν και τελειώνουν την εργασία τους.

Η τελευταία δήλωση θεωρείται αναμενόμενη καθώς ο φόρτος εργασίας είναι αυξημένος και υπάρχει πίεση στη διάρκεια όλου του ωραρίου εργασίας για τη διευκρίνιση των καθηκόντων τους.

Στη μεταβλητή “*Ψυχολογική πίεση από την εργασία*” στην ερώτηση πόσο συχνά νιώθουν ένταση οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 58,40% δήλωσε “*την περισσότερη ώρα*” και ποσοστό 10,10% “*όλη την ώρα*”. Από το σύνολο των εργαζομένων

ποσοστό 68,20% δήλωσαν ότι αισθάνονται ένταση. Στις άλλες ψυχολογικές καταστάσεις που ανιχνεύτηκαν όπως μελαγχολία, κακή διάθεση, δυστυχία, οι εργαζόμενοι δήλωσαν ότι αρνητικές απαντήσεις.

Οι αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με *“αν οι εργασιακές τους δεξιότητες ταιριάζουν με τις δεξιότητες που απαιτεί η συγκεκριμένη εργασία”*, οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 51,7% δήλωσαν *“Σχεδόν οι ίδιες”*, ποσοστό 30,9% των εργαζομένων δήλωσε *“Αρκετά υψηλές”* και το 14,80% δήλωσαν *“Πολύ υψηλές”*. Συμπερασματικά οι ερωτώμενοι παρουσιάζουν μεγάλο βαθμό εμπιστοσύνης στις δεξιότητές τους και στην αποτελεσματικότητά τους.

Σύμφωνα με τον Bandura 1994 η αυτο-αποτελεσματικότητα ορίζεται ως η πίστη που έχουν οι άνθρωποι για τις ικανότητές τους. Αυτή η πίστη επηρεάζει την απόδοση και τα αποτελέσματα των προσπαθειών τους. Τα άτομα που έχουν υψηλή πίστη στις ικανότητές τους προσεγγίζουν τις δύσκολες καταστάσεις και εργασίες ως πρόκληση και όχι ως απειλή. Τέτοιου είδους προσέγγιση αυξάνει το εγγενές ενδιαφέρον του εργαζόμενου και δημιουργεί βαθιά εμπλοκή στην ανάληψη καθηκόντων. Ακόμη και σε περίπτωση αποτυχίας ανακτούν γρήγορα τις δυνάμεις τους και αποδίδουν την αποτυχία σε ανεπαρκή προσπάθεια ή ανεπαρκείς γνώσεις και δεξιότητες τις οποίες μπορούν να αποκτήσουν. Οι εργαζόμενοι με υψηλή αυτο-αποτελεσματικότητα έρχονται αντιμέτωποι με δύσκολες και απειλητικές καταστάσεις με τη βεβαίωση ότι μπορούν να ασκήσουν τον έλεγχο. Η υψηλή αυτο-αποτελεσματικότητα παράγει προσωπικά επιτεύγματα, μειώνει το άγχος και την ευπάθεια στην κατάθλιψη. (Bandura, 1994).

Στη μεταβλητή *Ποιότητα Πληροφόρησης από τους Προϊσταμένους* ο Μέσος όρος των απαντήσεων των εργαζομένων δηλώνει *“καλά”*. Στην πληροφόρηση σχετικά με τα *“Χρηματοοικονομικά δεδομένα του οργανισμού”*, δηλώνουν χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης σε ποσοστό 51%. Επομένως η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι σε συνολική κλίμακα από την Ποιότητα της Πληροφόρησης κυμαίνεται σε μετρία επίπεδα,

Στη μεταβλητή *Συμμετοχή Εργαζομένων στην Λήψη Αποφάσεων* παρατηρούμε κάτι αρκετά ενδιαφέρον. Οι εργαζόμενοι δηλώνουν μεγάλη ικανοποίηση και δηλώνουν σε ποσοστό 62,4% *“ότι οι Προϊστάμενοι ζητούν τις απόψεις τους”* αλλά δηλώνουν μέτρια ικανοποίηση *“από την ανταπόκριση των Προϊσταμένων σχετικά με τις προτάσεις των εργαζομένων”*. Το ίδιο συμβαίνει και στη δήλωση *“Οι διευθυ-*

ντές-προϊστάμενοι σας, επιτρέπουν στους εργαζόμενους ή εκπροσώπους εργαζομένων να επηρεάσουν τελικές αποφάσεις” ποσοστό 53% δηλώνει μέτρια ικανοποίηση. Αναλύοντας το παραπάνω αποτέλεσμα φαίνεται ότι οι προϊστάμενοι θέλουν ή νιώθουν υποχρεωμένοι να ζητούν τις γνώμες των εργαζομένων χωρίς όμως να επηρεάζονται στις τελικές αποφάσεις που λαμβάνουν.

Στη μεταβλητή Ποιότητα Συμπεριφοράς των Προϊσταμένων προς τους Εργαζομένους οι ερωτώμενοι δηλώνουν ικανοποιημένοι από την τήρηση των υποσχέσεων των Προϊσταμένων προς τους εργαζόμενους. Οι θετικές σχέσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους και τον προϊστάμενο μπορούν να επιδράσουν στις αντιλήψεις των πρώτων για την αίσθηση ασφάλειας που αισθάνονται μέσα στον Οργανισμό. Για να έχει αποτελέσματα αυτή η σχέση, το κομβικό σημείο είναι η υποστήριξη που λαμβάνει ο εργαζόμενος. Ο προϊστάμενος που δημιουργεί ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, ξέρει να δίνει προσοχή στις ανάγκες και τα συναισθήματα των εργαζομένων. Ο προϊστάμενος που στηρίζει τους εργαζόμενους με θετικά σχόλια, ενισχύει την εμπλοκή του εργαζομένου και διευρύνει τη δημιουργικότητα του.

Οι προϊστάμενοι εκπροσωπούν τον Οργανισμό. Επομένως, μια καλή σχέση μεταξύ του υπαλλήλου και του προϊσταμένου μπορεί να παρουσιάσει μια καλή σχέση μεταξύ του Οργανισμού και των εργαζομένων, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να αυξάνουν τη δέσμευση με τον φορέα εργασίας. (Raabe and Beehr, 2003).

Στη μεταβλητή *Ταύτιση με το Φορέα* εμφανίζεται μια καλή συμφωνία των αξιών των εργαζομένων με τις αξίες του φορέα σε ποσοστό 51,7%. Οι ερωτώμενοι δηλώνουν επίσης πιστοί στο φορέα εργασίας καθώς και υπερήφανοι για το φορέα στον οποίο εργάζονται σε ποσοστά άνω του μετρίου.

Οι ψυχολογικές συνθήκες ενός περιβάλλοντος εργασίας μπορούν να επηρεάσουν την ατομική εμπλοκή σε ρόλους ή καθήκοντα. Άτομα που αισθάνονται προσωπικό νόημα θα παρακινηθούν να δώσουν τον εαυτό τους πλήρως στην εργασία (αυτοδιάθεση). Η ψυχολογική ασφάλεια θα δώσει στον εργαζόμενο ηρεμία μειωμένο άγχος και φόβο για το μέλλον του. Η διάθεση των συναισθηματικών πόρων ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να εμπλακούν και να αγωνιστούν για την εκπλήρωση των στόχων.

Τα παραπάνω δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σχεδίαση κατάλληλων παρεμβάσεων από τους Οργανισμούς με σκοπό την ενίσχυση των πα-

ραγόντων οι οποίοι οδηγούν στην ικανοποίηση και στην καλύτερη διαχείριση πόρων που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό καθώς επίσης και σε μείωση των παραγόντων που δημιουργούν υψηλά επίπεδα άγχους και δυσαρέσκειας. Οι υψηλές απαιτήσεις του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος προϋποθέτει τη λήψη κατάλληλων μέτρων για την ενίσχυση της ψυχολογίας του προσωπικού, για τη διαρκή εκπαίδευση, για την αυτονομία των εργαζομένων καθώς και τη δημιουργία ενός κλίματος δικαιοσύνης. Στους Οργανισμούς που δίνεται η ευκαιρία να παρέχουν εκπαίδευση στους εργαζόμενους σε συνδυασμό με την ελεύθερη έκφραση των απόψεών τους, παρατηρείται ότι αναπτύσσεται η εσωτερική και η εξωτερική ικανοποίηση από την εργασία. (Eylon and Bamberger, 2000). Η ικανοποίηση από την εργασία που απορρέει από την ικανότητα των μελών του προσωπικού να επηρεάζουν έντονα το εργασιακό τους περιβάλλον και την καθημερινή ρουτίνα τους, ενισχύεται επίσης σημαντικά από την τακτική παροχή ευκαιριών για απρόσκοπτο διάλογο και ανταλλαγή απόψεων, ελεύθερη ροή πληροφοριών, ερωτήσεις και πειραματισμούς καθώς και από τη δημιουργία αξιόπιστων και σεβαστών σχέσεων μεταξύ των μελών του προσωπικού. (Chang and Lee, 2007)

8.2 Περιορισμοί και προτάσεις

Η έρευνα διαθέτει περιορισμούς που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για μελλοντικές έρευνες. Σημαντικός περιορισμός της παρούσας έρευνας είναι ότι επιλέχθηκε δείγμα ευκολίας γιατί προέρχεται από υπαλλήλους μόνο τριών κλάδων. Τα αποτελέσματα της έρευνας δεν μπορούν να γενικευθούν για το σύνολο των υπαλλήλων του Δήμου Λαρισαίων και ακόμη περισσότερο για τους υπαλλήλους των ΟΤΑ.

Για να αποτυπωθούν οι αντιλήψεις των εργαζόμενων θα πρέπει να γίνει έρευνα σε μεγαλύτερο πλήθος-δείγμα εργαζομένων και να περιλαμβάνονται όσο το δυνατόν περισσότεροι κλάδοι και ειδικότητες. Το δείγμα των εργαζομένων να προέρχεται από περισσότερους Οργανισμούς ώστε να εξαχθούν πιο ασφαλή συμπεράσματα.

Η έρευνα σε μεγαλύτερη κλίμακα θα συνδράμει, ώστε να αποτυπωθούν οι αντιλήψεις των εργαζόμενων και να διαπιστωθεί πως πραγματικά λειτουργούν αυτές οι μεταβλητές σε οργανισμούς των ΟΤΑ και του δημόσιου τομέα.

Σε δεύτερο επίπεδο, μια διαχρονική έρευνα θα μπορούσε να δημιουργήσει μια βάση δεδομένων που θα ήταν χρήσιμη μέσω των συμπερασμάτων της, να ο-

δηγήσει σε καλύτερη κατανόηση του παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων, με στόχο την αύξηση της εργασιακής απόδοσης, την αποφυγή του εργασιακού άγχους και τη βελτίωση της δέσμευσης των εργαζομένων με τον φορέα απασχόλησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Alderfer, C. (1969). "An Empirical Test of a New Theory of Human Need", *Organizational Behavior and Human Performance*. 4(2), 142-175.
- Allan, B. Duffy, R. & Douglass, R. (2015). "Meaning in life and work: A Developmental perspective". *The Journal of Positive Psychology*. 10(4), 323-332.
doi:10.1080/17439760.2014.950180
- Allen, M.W. (1996). "The relationship between communication, affect, job alternatives, and voluntary turnover intentions". *Southern Communication Journal*, 61(3), 198-209. doi:10.1080/10417949609373015
- Alonso, P. and Lewis, G. (2001). "Public service motivation and job Performance: Evidence from the federal sector". *The American Review of Public Administration*, 31(4), 363-380. doi:10.1177/02750740122064992
- Bandura, A. (1994). "Self-efficacy". In V. S. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior*. (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.
- Baron, M. and Kenny, A. (1986). "The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual strategic and statistical considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
doi:10.1037//0022-3514.51.6.1173
- Batchelor, J. Abston, K. Lawlor, B. Burch, G.(2014). "The Job Characteristics Model: An extension to entrepreneurial motivation". *Journal:Small Business Institut*, 10(1), 1-10.
- Belias, D. and Koustelios, A. (2014). "Leadership and job satisfaction A review". *Europe an Scientific Journal*. 10(8),24-40.
- Bickford, M. (2005). "Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions" Canadian Mental Health Association Newfoundland and Labrador Division 8(1):12, 1-44.
- Bies, R. Debra, L. Shapiro, D. Cummings, L. (1988). "Causal Accounts and Managing Organizational Conflict: Is It Enough to Say It's Not My Fault?" *Sage Journals*. 15(4), 381-399 <https://doi.org/10.1177%2F009365088015004003>
- Bommer, W. Rich, G. & Rubin, R. (2005). "Changing Attitudes about Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behavior on Employee Cynicism about Or-

- ganizational Change". *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 733-753. doi.org/10.1002/job.342
- Bozeman, B. and Feeney, M. (2011). "*Rules and Red Tape: A Prism for Public Administration Theory and Research*" Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Cannon, W.B.(1929) "*Organization For Physiological Homeostasis*" *Physiological Reviews* 9(3),422
- Cato, S.T. and Gordon, J.(2009). "Relationship of the strategic vision alignment to employee productivity and student enrolment". *Higher Education Journal*, 7: 1-20
- Chrousos, G. P. (2009). "Stress and disorders of the stress system". *Nature Reviews Endocrinology*. 5(7),374. doi.org/10.1038/nrendo.2009.106
- Cole, G. (2002). "*Personnel and Human Resource Management*". London Cengage Learning EMEA, 5nd Ed.
- Colquitt, J. A. Scott, B. A. Rodell, J. B. Long, D. M. Zapata, C. P. Conlon, D. E. & Wesson, M. J. (2013). "Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives". *Journal of Applied Psychology*, 98(2),199-236. doi:10.1037/a0031757
- Cooper, C. L. and Marshall, J. (1976). "Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health". *Journal of Occupational Psychology*. 49(1), 11-28. doi.org/10.1111/j.20448325.1976.tb00325
- Cooper, C.L. Cooper, R.D. Eaker, L.H. (1988). "*Living with stress*". London: Penguin health
- Darmawan, R. (2013). "*Pengalaman, Usability, dan Antarmuka Grafis Sebuah Pene lusuran Teoritis*" Published by LPPM ITB, 4(2), p. 81.
- Dik, B. J. Byrne, Z. S. & Steger, M. F. (Eds.), (2013). "*Purpose and meaning in the workplace*". Washington, DC: APA PsycBooks.
- Doyle, C. Kavanagh, P. Metcalfe, O. & Lavin, T. (2005). "*Health Impacts of Employment: A Review Institute of Public Health in Ireland*".

- Eylon, D. & Bamberger, P.A. (2000). "Empowerment Cognitions and Empowerment Acts". *Group & Organization Management*, 25(4), 354-372.
doi:10.1177/1059601100254003
- Gould-Williams, J. (2003). "The importance of HR practices and workplace trust in achieving superior performance: a study of public-sector organizations", *International Journal of Human Resource Management*, 14(1),28-54
doi.org/10.1080/09585190210158501
- Grimshaw, J. (1999). "*Employment and health: Psychosocial stress in the workplace*". London: The British Library.
- Hackman, R.J. and Oldham, G.R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey". *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 161-162.
- Hackman, R.J. and Oldham, G.R (1980). "*Work redesign Reading*". Mass:Addison Wesley.
- Harter, J. K. Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). "Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes A meta-analysis". *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
doi.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.87.2.268
- Harpaz, I. and Fu, X. (2002). "The structure of the meaning of work: A relative stability amidstchange". *Human Relations*, 55(6), 639-667.
- Hutman, S. Jaffe, J. Segal, R. Kemp, G. & Dumke, L.F. (2005). "*Burnout: Signs, Symptoms and Prevention*". Ontario: *Child Development Resource Connection Peel*.
- Johnson, J.V. Hall, E.M. Theorell, T. (1989). "Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population". *National Library of Medicine*, 15(4), 271-279. doi:10.5271/sjweh.1852
- Johnson, J.V. Hall, E.M. Theorell, T. (1989). "Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population". *National Library of Medicine*, 15(4), 271-279. doi:10.5271/sjweh.1852
- Judge T., and Church A., (2000), "*Job satisfaction: Research and Practice*" In Cooper and Locke Industrial and organizational psychology Linking theory with practice, Oxford: Blackwell, UK.

- Judge, T. Parker, S. Colbert, A. Heller, D. & Ilies, R. (2001). “*Job satisfaction: A cross-cultural review*, In Anderson N., S. Ones D., Sinangil H., and Viswesvaran C., (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology*”. New York: Sage Publications
- Kokkinos, C. (2007). “Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers”. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243
- Karasek, R. and Theorell, T. (1990). “*Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*”. New York: Basic Books.
- Kernan, M. C. and Hanges, P. J. (2002). “Survivor reactions to reorganization: antecedents and consequences of procedural, interpersonal and information justice”. *Journal of Applied Psychology*, 87(5):916-928. doi:10.1037//0021-9010.87.5.916
- Koustelios A., Theodorakis N., and Goulimaris D.. (2004), “Role ambiguity role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece”. *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87-92. doi.org/10.1108/09513540410522216
- Lambert, E.G. Keena, L.D. Leone, M. May, D. & Haynes, S.H. (2019). “The effects of distributive and procedural justice on job satisfaction and organizational commitment of correctional staff”. *Social Science Journal*, 57(4), 1-20 doi.org/10.1016/j.soscij.2019.02.002
- Langer J. Feeney M. and Eun Lee S.E, (2017) “*Employee Fit and Job Satisfaction in Bureaucratic and Entrepreneurial Work Environments*” *Review of Public Personnel Administration*. 39(3),1-21 doi: 10.1177/0734371X17693056
- Lazarus, R. (1991). “*Emotion and adaptation*”. London: Oxford University Press, p.615
- Leape, L.L, Shore, M,F. Dienstag, J. L.Mayer, R.J. Edgman-Levitan, S. et al. (2012). “Perspective A Culture of Respect, Part 2: Creating a Culture of Respect”. *Academic Medicine*, 87(7), 853-858. doi:10.1097/ACM.0b013e3182583536
- Lu, H. While, E. A. & Barriball, K. L. (2005). “Job satisfaction among nurses: a literature review”. *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 211-227. https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2004.09.003
- Lunenburg E., (2011), “Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering

Expectations”. *International journal of management business and administration*, 15(1), 1-6.

- Marzuki, P. Permadi, H. & Sunaryo I. (2012). “Factors Affecting Job Satisfaction of Workers in Indonesian Construction Companies”. *Journal of Civil Engineering and Management*. 18(3), 299-309. doi:10.3846/13923730.2012.698889
- Maeroff, G. (1988). “*The Empowerment of Teachers: Overcoming the Crisis of Confidence*”. New York: Teachers College Press.
- Mangkunegara, A.P. (2013). “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Montana, P. and Charnov, B. (2008). “*Management*.” Barron’s Educational Series.
- MOW-International Research Team (1987). “*The meaning of working*”. London: Academic Press.
- Oades, L. Steger, M. Fave, A. Passmore, J. (2017), “*The Wiley Blackwell Hand book of the Psychology of Positivity and Strengths-Based Approaches at Work*”. Wiley Online Librere. (Chapter 5), p. 63. doi:10.1002/9781118977620
- Oldham, G. R. Hackman, J. R. & Pearce, J. L. (1976). “Conditions under which employees respond positively to enriched work”. *Journal of Applied Psychology*, 61(4).
- Panaccio, A. and Vandenberghe, C. (2009). “Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study”. *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 75(2), 224-236. doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.002
- Pratt, M. G. Pradies, C. & Lepisto, D. A. (2013). “Doing well, doing good, and doing with: Organizational practices for effectively cultivating meaningful work. In B. J. Dik, Z. S. Byrne, & M. F. Steger (Eds.), Purpose and meaning in the workplace” *American Psychological Association*, 173-196. <https://doi.org/10.1037/14183-009>
- Raabe, B. and Beehr, T. (2003). “Formal mentoring versus supervisor and co-worker relationship: Differences in perception and impact”. *Journal of Organizational Behavior*, 24(2), 271–293.

- Rai, G.S. 1983. Reducing bureaucratic inflexibility. *Social Service Review*, 57(1), 44–58.
- Rawlins, W.K. (1994). “*Being there and growing apart: Sustaining friendships through adulthood*. In D. J. Canary & L. Stafford (Eds.), *Communication and relational maintenance*”. New York: Academic Press.
- Reker, G.T. Peacock, E.J. Wong, P.T. “Meaning and Purpose in Life and Well-being: a Life-span Perspective”. *Journal of Gerontology*, 42(1), 44-49.
<https://doi.org/10.1093/geronj/42.1.44>
- Rossmiller, R.A. (1992). “The secondary school principal and teachers’ quality of work-life”. *Educational Management and Administration*, 20(3), 132-146.
- Rosso, B. Dekas, K. Wrzesniewski, A. (2010). “On the meaning of work: A theoretical integration and review”. *Research in Organizational Behavior*, (30), 91-127. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.09.001>
- Schaufeli, W.B. Salanova, M. González-Romá, V. & Bakker, A.B. (2002). “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”. *Journal of Happiness Studies*, 3, p.74
<https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schonfeld I., and Chang C., (2017), “*Occupational health psychology: Work, stress, and health*”. New York: Springer Publishing Company.
- Shahsavarani A., Ashayeri H., Lotfian M., Sattari K., (2013), “The effects of Stress on Visual Selective Attention: The Moderating Role of Personality Factors”, *Journal of American Science*.
- Shahsavarani A.M.Marz Abadi, E.A. Kalkhoran, M.H. (2015). “Stress: Facts and Theories through Literature Review” *International Journal of Medical Reviews*. 2(2),232
- Siegrist, J. (2001). “*A theory of occupational stress*. In J. Dunham, *Stress in the workplace: Past, present and future*” Whurr Publishers.
- Steger M., and Dik B., (2009), “*If one is searching for meaning in life, does meaning in work help?*” *Applied Psychology: Health and Well-Being*.

- Steger M., Dik, B., Duffy R., (2012), “Measuring meaningful work: The Work and Meaning Inventory (WAMI)” *Journal of Career Assessment* 20(3), 322-337.
- Steger M. F., 2017 “Creating Meaning and Purpose at Work” In Book “The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Positivity and Strengths-Based Approaches at Work “Organizational Behavior and Human Performance”,16(2).
- Steijn, B. (2008). “Person-Environment Fit and Public Service Motivation”. *International Management Journal*, 11(1), 13–27.
<https://doi.org/10.1080/10967490801887863>
- Thompson, F. (1994). “Deregulation and public personnel administration: The *Winter Commission*”. *Review of Public Personnel Administration*, 14(2), 5-10.
<https://doi.org/10.1177/0734371X9401400202>
- Timossi, L. Pedroso, B. Francisco, A. & Pilatt, L. (2008). “*Evaluation of Quality of work life: An adaptation from the Walton’s QWL model*”. *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Rio de Janeiro, Brazil, 13 to 16 October.
- Tummers, L. and Knies, E. (2013). “Leadership and meaningful work in the public sector”. *Public Administrative Review*, 73(6), 859-868.
<https://doi.org/10.1111/puar.12138>
- Van der Doef ,M. and Maes, S. (1999). “The Job Demand-Control (Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research”. *Work and Stress Journal*, 2(13), 87-114.
<https://doi.org/10.1080/026783799296084>
- Verdugo, R. and Vere, A. (2003). “*Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: issues, solutions and resources*”. Geneva:International Labour Office.
- Wright, B.E. and Davis B.S. (2003). “Job satisfaction in the public sector the role of the work environment”. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90. <https://doi.org/10.1177%2F0275074002250254>
- Zhu, C. Wu, C. & Yan, M. (2014). “Evidence of Public Service Motivation and Job Satisfaction of Public Sector Employees in China”. *Business and Public Administration Studies*, 8(1), 34-47.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλεβίζος, (2008), “*Άγχος Ιατρικές και κοινωνικές διαστάσεις*”. Αθήνα: Βήττα, σελ.69.
- Αλεβίζος, Β. Γναρδέλης, Χ. (2003), “*Εφαρμοσμένη Στατιστική*”. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Δικαίος, Κ. Κουτούζης, Μ. Πολύζος, Ν. Σιγάλας, Ι. και Χλέτσος, Μ. (1999). “*Βασικές αρχές διοίκησης διαχείρισης (management) υπηρεσιών υγείας*” Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Δαφέρμος Β., (2011), “*Κοινωνική στατιστική και μεθοδολογία έρευνας με το SPSS*”, 2η Έκδοση, Θεσσαλονίκη: Ζήτη.
- Ερωτοκρίτου Μ. (1996) “*Επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών και Κυπριακή Εκπαίδευση*” Ηλεκτρονικό Περιοδικό: *Σύγχρονη Εκπαίδευση τρίμηνη Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών θεμάτων*.
- Κάντας Α., (1998), “*Κίνητρα Επαγγελματική Ικανοποίηση Ηγεσία*”, Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία, Μέρος Πρώτο, Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κυριαζόπουλος, Π. Σαμαντά, Ε. (2014). “*Εισαγωγή στην Οργανωσιακή Συμπεριφορά*”, Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική
- Τσουνής, Α. και Σαράφης, Π. (2016). “*Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης: θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση*”, Περιοδικό: *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 8(2)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Health and Safety Executive (2018) “*Work related stress depression or anxiety statistics in Great Britain*” Ανακτήθηκε από: www.hse.gov.uk/statistics (25.05.2020)

EU LFS, (2013), Ανακτήθηκε από <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database> (23.05.2020).

Ερωτοκρίτου, Μ. (1996). Επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών και Εκπαίδευση. Σύγχρονη Εκπαίδευση: Τρίμηνη Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων τεύχος 89, σελ. 55-66 ανάκτηση από <https://ejournals.lib.auth.gr/1105-3968/article/view/2016> (03.05.2020)

Κασιάρη, Τ. Έννοιες Παρακίνησης. (ανακτήθηκε από: <https://slideplayer.gr/slide/13517627/> (14.05. 2020)

Rose, N. “Do you Want to Make your Work more Meaningful? Aim for the S.P.I.R.E.!” *Mappalicious* German side of positive psychology. Ανακτήθηκε από <https://mappalicious.com/2018/08/21/do-you-want-to-make-your-work-more-meaningful-aim-for-the-s-p-i-r-e/> (14,05.2020)

<https://sites.google.com/site/organosedioikeseepicheireseon/pyramida-maslow>

http://psigr.tripod.com/menu_anxiety.html

9 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητέ/ή
συνάδελφε/α

Ονομάζομαι Κατσανούλη Βασιλική είμαι υπάλληλος του Δήμου Λαρισαίων και μεταπτυχιακή φοιτήτρια του προγράμματος «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση». Το παρόν ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια της Διπλωματικής εργασίας με θέμα "Εργασιακό άγχος, εργασιακή ικανοποίηση και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Μελέτη περίπτωσης Δήμος Λαρισαίων", Απευθύνεται σε υπαλλήλους του Δήμου Λαρισαίων που ανήκουν στους κλάδους:

1. Διοικητικοί, Π.Ε. Τ.Ε. Δ.Ε. (μόνιμοι ή αορίστου χρόνου).
2. Μηχανικοί, πληροφορικής Π.Ε. Τ.Ε. (μόνιμοι ή αορίστου χρόνου).

Οι απαντήσεις σας είναι αυστηρά εμπιστευτικές και δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθούν για άλλους σκοπούς πέρα από αυτούς της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις δεν μπορούν να συνδεθούν με συγκεκριμένα πρόσωπα.

Το κύρος και η αξιοπιστία του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας εξασφαλίζουν την απόλυτη εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια των στοιχείων που θα συγκεντρωθούν από την έρευνα αυτή.

Η συνεισφορά σας στην έρευνα θα ήταν πολύ σημαντική.

Κατσανούλη Βασιλική

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ!

Θέμα Διπλωματικής

"Εργασιακό άγχος, εργασιακή ικανοποίηση και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Μελέτη περίπτωσης Δήμος Λαρισαίων"

Α. Ερωτήσεις σχετικά με την εργασία σας

Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που σκεφτήκατε αυθόρμητα χωρίς περαιτέρω ανάλυση στη σκέψη σας

1. Α1. Πόσα έτη συνολικά εργάζεστε στο Δήμο Λαρισαίων;

- 1-5 έτη
- 5-10 έτη
- 10-20 έτη
- 20 έτη και πάνω

2. Α2. Ποια είναι η εργασιακή σας σχέση

- Μόνιμη Σχέση Εργασίας
- Αορίστου Χρόνου

3. Α3. Ποιες είναι οι ώρες εργασίας την εβδομάδα στον οργανισμό χωρίς να λάβετε υπόψη σας πιθανές υπερωρίες; (Στην τελευταία επιλογή «other» και γράφετε ένα νούμερο, δηλ. τον αριθμό ωρών)

- σαράντα (40) ώρες εργασίας (8 ημερησίως)
- τριάντα πέντε (35) ώρες εργασίας (7 ημερησίως)
- Άλλα: _____

4. Α4. Πόσες ώρες εργάζεστε συνήθως κάθε εβδομάδα ως επιπρόσθετη ή υπερωριακή απασχόληση, με ή χωρίς αμοιβή ή ρεπό; Στην επιλογή other συμπληρώστε με αριθμό την απάντηση

- καθόλου, απασχολούμαι πάντα στο ωράριό μου
- 2 ώρες την εβδομάδα επιπλέον εργασία
- 2-4 ώρες την εβδομάδα επιπλέον εργασία
- 4 και πάνω ώρες
- Άλλα: _____

5. Α5. Συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις για την δουλειά σας; Επιλέξτε ανάλογα με παρακάτω κλίμακα:

	συμφωνώ απόλυτα	συμφωνώ	ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ	διαφωνώ	διαφωνώ απόλυτα
"Η δουλειά μου απαιτεί να εργάζομαι πολύ σκληρά"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"Οι ώρες εργασίας δεν μου φαίνονται αρκετές ώστε να ολοκληρώσω τη δουλειά μου στο τέλος της μέρας"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Α6. Η διαδικασία εξέλιξης στον φορέα σας, είναι δίκαιη σε σχέση με την εργασιακή εξέλιξη στις ιδιωτικές επιχειρήσεις (ιδιωτικό τομέα);

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

7. Α7. Σε γενικές γραμμές σε ποιο βαθμό εσείς επηρεάζετε τα παρακάτω:

	Πολύ	Μερικώς	Λίγο	Καθόλου	Δεν γνωρίζω
Τα καθήκοντα που εκτελείτε στη δουλειά σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τα καθήκοντα που εκτελείτε στη δουλειά σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το ρυθμό με τον οποίο εργάζεστε	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Το πώς κάνετε την δουλειά σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τη σειρά με την οποία πραγματοποιείτε την εργασία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Την ώρα που ξεκινάτε ή τελειώνετε μια μέρα εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Α8 Αξιολογήστε στις παρακάτω προτάσεις "Το βαθμό ικανοποίησής σας από..."

	Πολύ ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Μέτρια	Δυσανεστημένος	Πολ Δυσανεστ
το αίσθημα επιτυχίας που λαμβάνετε από την εργασία σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
τη δυνατότητα ανάπτυξης των δικών σας πρωτοβουλιών"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"...το ποσοστό επίδρασης που έχετε πάνω στην δουλειά σας"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"...την επιμόρφωση/κατάρτιση που λαμβάνετε από τον Οργανισμό σας"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"...το ποσό της αμοιβής που λαμβάνετε από τον οργανισμό"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"...οι αμοιβές μου σε σχέση με εκείνες των συναδέλφων μου είναι δίκαιες"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"...ο φόρτος εργασίας μου συγκριτικά με το μηνιαίο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"μισθό είναι ικανοποιητικός"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

"...ο Οργανισμός μου καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια"

"...την εξασφάλιση εργασίας στον Οργανισμό μου"

9. Αγ Λαμβάνοντας υπόψη τις προηγούμενες εβδομάδες, πόσο συχνά σας έκανε η δουλειά σας να αισθάνεστε τα παρακάτω;

	Όλη την ώρα	Την περισσότερη ώρα	Λίγη ώρα	Περιστασιακά	Ποτέ
Ένταση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μελαγχολία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κακή διάθεση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άβολα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δυστυχία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. Ερωτήσεις σχετικά με τον εργασιακό σας χώρο

Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που σκεφτήκατε αυθόρμητα χωρίς περαιτέρω ανάλυση στη σκέψη σας

10. Β1 Σε γενικές γραμμές, πόσο ικανοποιημένος/η είστε εργαζόμενος/η για το τμήμα σας;

- Πολύ ικανοποιημένος/η
- Ικανοποιημένος/η
- Ούτε ικανοποιημένος/η ούτε δυσαρεστημένος/η
- Δυσανεστημένος/η
- Πολύ Δυσανεστημένος/η

11. Β2 Τώρα σκεφτείτε τις υποχρεώσεις σας τόσο εντός όσο και εκτός εργασίας. Συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις προτάσεις; *

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
Συχνά μου είναι δύσκολο να ολοκληρώσω τις υποχρεώσεις μου εκτός εργασίας λόγω του χρόνου που ξοδεύω για τη δουλειά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά μου είναι δύσκολο να εκτελέσω τη δουλειά μου σωστά λόγω των υποχρεώσεων μου εκτός εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Β3 Εκτός της τυχόν επιμόρφωσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας στον εργασιακό σας χώρο, πόσης χρονικής διάρκειας ήταν η επιμόρφωση/κατάρτιση που είχατε τους τελευταίους 12 μήνες, είτε με δικά σας έξοδα είτε οργανωμένα με καλυπτόμενα έξοδα από τον Οργανισμό σας; *

- Καθόλου
- 1-2 ημέρες
- 2-5 ημέρες
- 5-10 ημέρες
- Περισσότερο από 10 ημέρες

13. Β4 Πόσο καλά πιστεύετε πως οι εργασιακές σας δεξιότητες ταιριάζουν με τις δεξιότητες που απαιτεί η συγκεκριμένη εργασία; "Οι δικές μου δεξιότητες είναι: *

- Πολύ υψηλές
- Αρκετά υψηλές
- Σχεδόν οι ίδιες
- Αρκετά χαμηλές
- Πολύ χαμηλότερες

14. Β5 Στην τωρινή σας εργασία, ποια από τα ακόλουθα συνέβησαν ως αποτέλεσμα της πρόσφατης κρίσης, ενώ εργαζόσασταν σε αυτό το χώρο εργασίας; (Πολλαπλές Επιλογές - Σημειώστε όσα συμφωνείτε) *

- Δεν εργαζόμουν σε αυτόν τον εργασιακό χώρο κατά την αρχή της κρίσης (αν απαντήσετε εδώ πηγαίνετε στην ερώτηση Β6)
- Ο φόρτος εργασίας αυξήθηκε
- Η θέση εργασίας μου καταργήθηκε λόγω της γενικότερης αναδιοργάνωσης/ σύμπτυξης του οργανισμού

- Οι αμοιβές μου "πάγωσαν" ή μειώθηκαν με την οικονομική κρίση
- Οι ώρες εργασίας βάση της συμβάσεως μου, μειώθηκαν. Η δυνατότητα για υπερωρίες επί πληρωμή περιορίστηκε. Υποχρεώθηκα να λάβω άδεια άνευ αποδοχών.
- Η επιμόρφωση/κατάρτιση περιορίστηκε.
- Κανένα από τα παραπάνω.

15. B6 Σε γενικές γραμμές, πόσο καλά πιστεύετε πως στον φορέα σας οι διευθυντές-προϊστάμενοι πληροφορούν/ενημερώνουν τους εργαζόμενους για τα ακόλουθα

	Πολύ καλά	Καλά	Μέτρια	Λίγο	Πολύ λίγο	Δεν γνωρίζω
Αλλαγές στον τρόπο διοίκησης του οργανισμού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αλλαγές στη διαχείριση του προσωπικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο κάνετε την δουλειά σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρηματοοικονομικά δεδομένα, όπως ο προϋπολογισμός ή διαθέσιμα του οργανισμού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. B7 Απαντήστε σας παρακαλώ, "Κατά πόσο "δεκτικοί ή θετικά προσκείμενοι" είναι οι διευθυντές- προϊστάμενοι σας στο να...

	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια (Ούτε πολύ, ούτε λίγο)	Λίγο	Πολύ λίγο	Δεν γνωρίζω

ζητούν τις
απόψεις των
εργαζομένων ή
των
εκπροσώπων
των
εργαζομένων"

ανταποκρίνονται
στις προτάσεις
των
εργαζομένων ή
των
αντιπροσώπων
των
εργαζομένων"

επιτρέπουν
εργαζόμενους ή
εκπροσώπους
εργαζομένων να
επηρεάσουν
τελικές
αποφάσεις"

17. Β8 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένοι είσαστε από τη συμμετοχή σας στη λήψη αποφάσεων στην Υπηρεσία σας;

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος (μέτρια)
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δεν γνωρίζω
- Other: _____

Γ. Οι απόψεις σας για τον εργασιακό σας χώρο

Παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που σκεφτήκατε αυθόρμητα χωρίς περαιτέρω ανάλυση στη σκέψη σας

18. Γι Σε ποίο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις σχετικά με την εργασία σας

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πλήρως
Ο φορέας μου παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό για να κάνω αποτελεσματικά τη δουλειά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Στην εργασία μου υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Με δική μου πρωτοβουλία εκτελώ και καθήκοντα που δεν απαιτούνται στη δουλειά μου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συμμερίζομαι πολλές από τις αξίες του φορέα που εργάζομαι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αισθάνομαι ότι είμαι πιστός στον φορέα που εργάζομαι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Είμαι περήφανος όταν αναφέρω σε άλλους ανθρώπους τον φορέα που εργάζομαι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Γ2 Σκεφτείτε τους διευθυντές-προϊσταμένους σας στον φορέα σας, και αναφέρετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις: "Οι διευθυντές-προϊστάμενοι του οργανισμού..."

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πλήρως
...κρατούν τις υποσχέσεις τους και οι εργαζόμενοι μπορούν να βασίζονται σε αυτούς"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...έχουν ειλικρινή διάθεση να κατανοήσουν τις απόψεις των εργαζομένων"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...συμπεριφέρονται στους εργαζομένους με τιμιότητα"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...αντιλαμβάνονται ότι οι εργαζόμενοι έχουν και πρέπει να ανταποκριθούν και στις υποχρεώσεις εκτός δουλειάς"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...ενθαρρύνουν τους εργαζομένους να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...οι εργαζόμενοι λαμβάνουν την απαραίτητη υποστήριξη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

...σέβονται την
προσωπικότητα
των εργαζομένων"

...η κρίση τους
είναι δίκαιη"

20. Γ3 Σε γενικές γραμμές, ως εργαζόμενοι, πως θα περιγράφατε τις σχέσεις μεταξύ διευθυντών και εργαζομένων στον Οργανισμό σας

- Πολύ καλές
- Καλές
- Ούτε καλές ούτε κακές (μέτριες)
- Κακές
- Πολύ κακές

Δ Ερωτήσεις σχετικά με εσάς

21. Δ1 Επιλέξτε το φύλο σας

- Άνδρας
- Γυναίκα

22. Δ2 Σε ποια ηλικιακή ομάδα ανήκετε

- 25-35 ετών
- 35-45 ετών
- 45-55 ετών
- 55 ετών και πάνω

23. Δ3 Ποια από τις παρακάτω επιλογές χαρακτηρίζει την προσωπική σας κατάσταση

- Ελεύθερος/η
- Παντρεμένος/η (ή σε συμβίωση)
- Χωρισμένος/η ή σε απόσταση
- Χήρος/α

24. Δ4 Πόσα προστατευόμενα παιδιά έχετε,

- Χωρίς παιδιά
- 1 παιδί
- 2 παιδιά
- 3 παιδιά
- 4 παιδιά και πάνω
- Χωρίς προστατευόμενα παιδιά άνω των 24 ετών

25. Δ5 αν υπάρχουν παιδιά σε ποιες ηλικιακές ομάδες ανήκουν (πολλαπλή επιλογή)

- 1-3 ετών
- 3-5 ετών
- 6-8 ετών
- 9-11 ετών
- 12- 14 ετών
- 15-17 ετών
- 18-20 ετών
- 21-24

26. Δ6 Φροντίζετε ή παρέχετε βοήθεια/υποστήριξη σε μέλη της οικογενείας σας/φίλους που πάσχουν από μακροχρόνια σωματική ή ψυχική ασθένεια ή αναπηρία, ή που αντιμετωπίζουν προβλήματα γήρατος

- Όχι
- Ναι, αφιερώνω 0-4 ώρες την εβδομάδα.
- Ναι, αφιερώνω 5-9 ώρες την εβδομάδα.
- Ναι, αφιερώνω 10-19 ώρες την εβδομάδα
- Ναι, αφιερώνω 20-34 ώρες την εβδομάδα.

27. Δ7 Ποια είναι η εκπαίδευση που έχετε αποκτήσει βάση της παρακάτω κατηγοριοποίησης:

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Απόφοιτος Λυκείου)/IEK/Τεχνική Σχολή
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση (Πανεπιστήμιο - ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακός Τίτλος
- Διδακτορικός Τίτλος

28. Δ8 Ποιά είναι η θέση εργασίας σας;*

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος
- Διευθυντής

29. Δ9 Σε ποιά κλάδο ανήκετε γενικά χωρίς ειδικότητα και κατηγορία

- Διοικητικός/η
- Κλάδος Μηχανικός, Πληροφορικής

30. Διο Πόσες είναι οι καθαρές μηνιαίες σας απολαβές ; (Αν διαφέρουν λόγω υπερωριών από μήνα σε μήνα σημειώστε το μέσο όρο)

- 801€- 900€ το μήνα
- 901€-1000€ το μήνα
- 1000€-1100€ το μήνα
- 1101€-1200€ το μήνα
- 1201€-1300€ το μήνα
- 1301€ -1500€ το μήνα
- 1501€ -1700€ το μήνα
- 1701€-2000€ το μήνα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ