

**Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ (JOB
SATISFACTION) ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΩΣ
ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

**ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ ΘΡΙΑΣΙΟ**



ΣΚΛΗΡΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΑΜ: 2003019

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

2010

Αφιερωμένο στους γονείς μου και στο αδερφό μου, Ισίδωρο...

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τίτλος εργασίας: Η Επαγγελματική ικανοποίηση στις μονάδες υγείας ως παράγοντας ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, Μελέτη περίπτωσης Γενικού Νοσοκομείου Ελευσίνας Θριάσιο.

Της: Σκληρού Αναστασίας

Υπό τη επίβλεψη της: Καστανιώτη Αικατερίνη

Ημερομηνία:

Η ικανοποίηση που αντλεί το άτομο από την εργασία του, αποτελεί στην ουσία μία συμπεριφορά ή στάση η οποία συνδέεται με άλλες σημαντικές συμπεριφορές ή στάσεις στο χώρο εργασίας.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα και ειδικότερα στη νοσοκομειακή μονάδα του Θριασίου Ελευσίνας.

Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο αυτοσυμπληρούμενο και αποτελούμενο από ερωτήσεις σχετικά με την κλίμακα μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες υγείας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την επιτυχή πραγματοποίηση αυτής της έρευνας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια και επόπτη της πτυχιακής μου εργασίας κυρία Αικατερίνη Καστανιώτη τόσο για τον πολύτιμο χρόνο που μου διέθεσε, παρά τις αυξημένες υποχρεώσεις της, όσο και για τη συνέπεια και την αμέριστη υποστήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειάς μου.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους φίλους μου για την αμέριστη και έμπρακτη συμπαράσταση και ενθάρρυνσή τους σε όλη τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	3
Πρόλογος	9
Εισαγωγή	10

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΥΓΕΙΑ

1.1 Ορισμός της Υγείας	11
1.1.1 Χαρακτηριστικά της Υγείας	12
1.2 Ορισμός Συστημάτων Υγείας	12
1.3 Υπηρεσίες Υγείας	13
1.4 Ποιότητα Υπηρεσιών Υγείας.....	13
1.5 Έννοια Της Ποιότητας Στις Υπηρεσίες Υγείας	14
1.5.1 Ορισμός Ποιότητας	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 Ορισμοί Επαγγελματικής Ικανοποίησης	16
2.1.1 Η έννοια της Επαγγελματικής Ικανοποίησης	19
2.2. Θεωρητικές προσεγγίσεις	20
2.3 Ιστορική ανάδρομη	24
2.4 Μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης	25
2.5 Τα αίτια της εργασιακής ικανοποίησης	30
2.5.1 Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης	32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ ΘΡΙΑΣΙΟ

3.1 Ίδρυση & Λειτουργία ΓΝΕ Θριάσιο	40
3.2 Αποστολή & Ρόλος	41
3.3 Οργανωτική Δομή & Διάρθρωση	42
3.3.1 Στελέγωση Υπηρεσιών.....	42

ΜΕΡΟΣ Β* : ΕΡΕΥΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΓΝΕ ΘΡΙΑΣΙΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Περιγραφή του δείγματος.....	45
4.2 Επιλογή του δείγματος	45
4.3 Περιορισμοί της Μελέτης	45
4.4 Μέσα συλλογής δεδομένων	46

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

58

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

66

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

69

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 : ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

71

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

ΣΧΗΜΑ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ	ΣΕΛΙΔΑ
6.1	Ποσοστό μισθολογικής ικανοποίησης εργαζομένων	59
6.2	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από ευκαιρίες προαγωγής	60
6.3	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από ανωτέρους	60
6.4	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τα οφέλη	61
6.5	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από την αναγνώριση- ανταμοιβή	62
6.6	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τις συνθήκες εργασίας (γραφειοκρατία)	63

6.7	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τους συναδέλφους	64
6.8	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τη φύση της δουλειάς	64
6.9	Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από την επικοινωνία	65

Αντί προλόγου.....

*“Αν θέλεις οι άνθρωποι να έχουν κίνητρα για μια καλή εργασία δεν έχεις
παρά να
τους τα δώσεις” (Frederick Herzberg)*

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας Θριάσιο αποτελεί μια οργανωμένη νοσηλευτική μονάδα συνεχώς αναπτυσσόμενη με άριστη υποδομή σε ιατρο-τεχνολογικό και ξενοδοχειακό εξοπλισμό που καλείται καθημερινά να καλύψει τις ανάγκες σε περίθαλψη χιλιάδων κατοίκων του Λεκανοπεδίου ειδικά και καθημερινά όλων των κατοίκων της περιοχής της Δυτικής Αττικής, η οποία όπως είναι γνωστό αποτελεί τη μεγαλύτερη βιομηχανική ζώνη της χώρας και παράλληλα έναν από τους μεγαλύτερους συγκοινωνιακούς κόμβους.

Στο Θριάσιο Νοσοκομείο υπάγονται τα δύο Κέντρα Υγείας της Δυτικής Αττικής (Ελευσίνας και Μεγάρων) με τα Περιφερειακά Ιατρεία καθώς και το Λάτσειο Κέντρο Εγκυμάτων το οποίο διαθέτει υψηλότερης ποιότητας και προηγμένης τεχνολογίας ιατρικό εξοπλισμό σε σοβαρά περιστατικά εγκυμάτων.

Βασικός σκοπός του νοσοκομείου είναι η παροχή πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας περίθαλψης, ισότιμα για κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση, η ανάπτυξη και η προαγωγή της ιατρικής έρευνας και η εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών.

Ιδιαίτερα το Θριάσιο Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας, καλείται να καλύψει μια περιοχή με σημαντικές ανάγκες σε υπηρεσίες υγείας, δεδομένου ότι στην ευρεία περιοχή της Δυτικής Αττικής δεν έχει αναπτυχθεί καμία άλλη δημόσια ή ιδιωτική νοσηλευτική μονάδα.

Λόγω της βαρύνουσας σημασίας και θέσης του είναι αναγκαίο η άριστη στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού, η μέγιστη εργασιακή απόδοση και η επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού για την παροχή υψηλής ποιότητας ιατρικών υπηρεσιών στους πολίτες ικανοποιώντας τις ανάγκες τους για το πολύτιμο αγαθό της υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Υγεία είναι ο παράγοντας που μετράει την φυσική, ψυχολογική ή ακόμα και την πνευματική κατάσταση ενός ζώντος οργανισμού.

Σύμφωνα με τον ορισμό που διατυπώθηκε στο καταστατικό του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (1946) η υγεία είναι «η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι μόνο η απουσία ασθένειας ή αναπηρίας».

Η υγεία πλέον ως τρισδιάστατο σύστημα, που περιλαμβάνει την σωματική, την κοινωνική και την ψυχική ευεξία ως προϊόν καθίσταται ιδιαίτερα πολύπλοκο τόσο στο περιεχόμενο του όσο και στη περιγραφή του.

Έτσι λοιπόν, η έννοια της υγείας, δεν αποδίδεται μόνο από την ιατρική, αλλά και από άλλους παράγοντες όπως είναι το περιβάλλον, η οικονομία, η εργασία κ.α.

Το πώς ορίζεται βέβαια η υγεία και η ασθένεια ως κοινωνική αναπαράσταση ίσως να διαφέρει ανάλογα με τις πολιτιστικές διαφορές, τις ιδέες και πεποιθήσεις, την εκπαίδευση και την παιδεία αλλά και τις θρησκευτικές αντιλήψεις (για τη ζωή, το θάνατο, την αμαρτία, την τιμωρία, το μίasma), καθώς και τις αντιλήψεις για το σώμα (για τα όρια του, την καθαριότητα, την εικόνα του, το φύλο του) που υπάρχουν σε κάθε κοινωνία. Είναι γνωστό ακόμα ότι ο τεράστιος αριθμός παραγόντων που επηρεάζουν την κατάσταση της υγείας ενός πληθυσμού βρίσκονται σε άμεση συσχέτιση με την κοινωνική αναπαράσταση που έχει ο πληθυσμός για την υγεία του. Παράγοντες γενετικοί, περιβαλλοντικοί (τρόπος διαβίωσης, κατοικία, εργασία, συνθήκες εργασίας ρύπανση περιβάλλοντος) παράγοντες συνθηκών ζωής (διατροφή, κάπνισμα, άσκηση, χρήση εθιστικών ουσιών, συμπεριφορά), παράγοντες σχετιζόμενοι με το σύστημα και τις υπηρεσίες υγείας και παράγοντες εκπαίδευσης υγείας επηρεάζουν την υγεία των ανθρώπων αλλά και την κοινωνική αναπαράσταση του διπλού υγείας-ασθένειας.

Άλλοι ορισμοί για την υγεία είναι:

Θετικός: Π.Ο.Υ.: ‘Υγεία θεωρείται η κατάσταση πλήρους σωματικής , ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας του ανθρώπου’

Αρνητικός: Γιατροί : ‘Υγεία θεωρείται η απουσία συμπτωμάτων’

Λειτουργικός: Parsons (1979): ‘Υγεία θεωρείται η ικανότητα του ατόμου να ανταποκρίνεται στους κοινωνικούς του ρόλους’

Βιωματικός : Kelman (1975): Ο τρόπος με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται την υγεία.

1.1.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Τα χαρακτηριστικά της υγείας είναι :

1. Η υγεία είναι άυλο αγαθό.

Η υγεία δεν μπορεί να προσδιοριστεί με κάποιο ποσοτικό μέτρο (βάρος, μέγεθος ή χρόνο) ή ως προς το αίτιο που προκαλεί την ζήτηση του (είναι ανάγκη, επιθυμία ή συγκερασμός των δύο). Τέλος, ως προϊόν μπορεί να προκληθεί-παραχθεί κατασταλτικά είτε να παραχθεί προληπτικά.

2. Η υγεία είναι ιδιόμορφο προϊόν.

3. Η υγεία ως προϊόν δύσκολα κοστολογείται.

1.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με την Π.Ο.Υ (1989) σύστημα υγείας είναι ένα θεσμικά οργανωμένο σύστημα για έναν δεδομένο πληθυσμό, του οποίου η χρηματοδότηση, η διοίκηση, η αποστολή και οι επιμέρους υπηρεσίες, καθορίζονται μέσω της νομοθεσίας και άλλων επίσημων κειμένων και διατάξεων. Το σύστημα διασφαλίζει υπηρεσίες οι οποίες αποσκοπούν στην βελτίωση της υγείας και παρέχονται στον πληθυσμό, σε συγκεκριμένους χώρους, όπως κατ’ οίκον, σε ακαδημαϊκά ιδρύματα, εργασιακούς χώρους, δημόσιους χώρους, στην κοινότητα, σε νοσοκομεία και κλινικές.

Στόχος των συστημάτων, η παροχή υπηρεσιών υγείας αυξημένης ποιότητας με μειωμένο κόστος μέσω περιφερειακοποίησης των υπηρεσιών (Κυριόπουλος και Νιάκας, 1994. Σουλιώτης, 2000).

1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Ο «πελάτης» είναι το άτομο ή τα άτομα για την εξυπηρέτηση των οποίων υπάρχει ένας οργανισμός.

- Ο ΠΟΛΙΤΗΣ είναι ο πρωταρχικός «πελάτης» του Συστήματος Υγείας
- Ο ΑΣΘΕΝΗΣ είναι ο πρωταρχικός «πελάτης» του Νοσοκομείου

Ο σκοπός ενός συστήματος υγείας είναι να διασφαλίσει καλή υγεία και καλές υπηρεσίες υγείας σε όλα τα μέλη ενός πληθυσμού

1.4 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Οι Υπηρεσίες Υγείας δεν εξαιρούνται από τους γενικούς κανόνες που αφορούν τις υπηρεσίες και την παροχή τους. Ασφαλώς και υπάρχουν ιδιαιτερότητες. Αυτές όμως μας οδηγούν στο ασφαλές συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες Υγείας έχουν και πρόσθετους ηθικούς, δεοντολογικούς, κοινωνικούς και νομικούς λόγους, να είναι αποδεκτής και εγγυημένης ποιότητας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών καθορίζεται πάντοτε από ορισμένες ιδιότητες που έχουν ή πρέπει να έχουν. Με την προϋπόθεση ότι οι υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί κατάλληλα, οι πλέον σημαντικές είναι:

- η διαθεσιμότητά τους και η πρόσβαση σε αυτές
- η αποδοχή τους
- η δυνατότητα χρήσεώς τους, σε σχέση με τις δαπάνες που συνεπάγονται
- η δυνατότητα ελέγχου

Στα πλαίσια του ΕΣΥ, η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και η πρόσβαση σε αυτές φαίνεται ότι μειώνεται ραγδαία με την αύξηση της απόστασης κατοικίας και εργασίας από τις μεγάλες δευτεροβάθμιες ή τριτοβάθμιες μονάδες. Δυσκολεύεται συχνά από τις καιρικές συνθήκες και από τις δυνατότητες μεταφοράς των ασθενούντων. Η διαθεσιμότητα τους επίσης είναι διαφορετική για τις διάφορες ώρες της ημέρας. Δυσκολεύεται έως και καθίσταται αδύνατη από μια σειρά παραγόντων όπως η πυκνότητα κυκλοφορίας, οι δύσκολες καιρικές συνθήκες, οι μαζικές μετακινήσεις σε περιόδους διακοπών πάσης φύσεως κ.α.

1.5 ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

1.5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

«Ποιότητα είναι όλα τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, τα οποία απαιτούνται από τους χρήστες»

Ο ορισμός αυτός έχει υιοθετηθεί από τον Διεθνή Οργανισμό Προτύπων (International Standards Organisation) και χρησιμοποιείται για κάθε είδους υπηρεσίες.

Η ποιότητα στον τομέα της υγείας είναι πολύ πιο σύνθετη υπόθεση απ' ό,τι στο χώρο της βιομηχανίας. Γι' αυτό και οι βασικές μέθοδοι και τα αντίστοιχα εργαλεία, που διαμορφώθηκαν κατά κύριο λόγο για τις ανάγκες της βιομηχανίας, θα πρέπει να τροποποιούνται κατάλληλα πριν εφαρμοστούν στην υγεία.

Ο Avedis Donabedian, καθηγητής στη σχολή Δημόσιας Υγείας του Πανεπιστημίου του Michigan, ήταν από τους πρώτους που επικέντρωσαν την προσοχή τους σε θέματα ποιότητας στο χώρο της υγείας. Βασική μέθοδός του ήταν ο διαχωρισμός της περίθαλψης σε δομή, διαδικασία και αποτέλεσμα, και η επιδίωξη της ποιότητας και στους τρεις αυτούς τομείς, ώστε να επιτυγχάνεται το μεγαλύτερο όφελος με το μικρότερο κόστος για τον ασθενή. Σύμφωνα με τον Donabedian, ως ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας ορίζεται η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του ασθενή, λαμβάνοντας υπόψη τα κέρδη και τις ζημιές που υπάρχουν σε μια διαδικασία περίθαλψης.

Το Ινστιτούτο Ιατρικής της Αμερικανικής Ακαδημίας Επιστημών ορίζει την ποιότητα ως το

βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες υγείας αυξάνουν την πιθανότητα των επιθυμητών αποτελεσμάτων για άτομα και ολόκληρους πληθυσμούς, και παράλληλα είναι συμβατές με την υπάρχουσα επαγγελματική γνώση.

Σύμφωνα, πάλι, με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η ποιότητα αποτελεί παροχή διαγνωστικών και θεραπευτικών πράξεων ικανών να διασφαλίσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στον τομέα της υγείας, στο πλαίσιο των δυνατοτήτων της σύγχρονης ιατρικής επιστήμης, η οποία πρέπει να στοχεύει στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα με τον ελάχιστο ιατρογενή κίνδυνο, καθώς και στη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του ασθενή από άποψη διαδικασιών, αποτελεσμάτων και ανθρώπινης επαφής. Με βάση τους ορισμούς αυτούς, είναι φανερό πως η ποιότητα στην υγεία ταυτίζεται με την ικανοποίηση των ασθενών, την ικανοποίηση από την εργασία, με την παροχή των αναγκαίων και αποτελεσματικών υπηρεσιών, καθώς και με τον έλεγχο του κόστους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί πολύ σημαντικό θέμα διότι σχετίζεται τόσο με τη ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και ικανοποιημένο προσωπικό.

Αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα της οργανωτικής ψυχολογίας, κυρίως γιατί θεωρείται πως έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό.

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει θεωρητικά συσχετιστεί με τα κίνητρα, τις στάσεις και τις αξίες της εργασίας. Στο θεωρητικό μοντέλο των Porter και Lawler (1968) η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί απλώς αποτέλεσμα της επίδοσης και της παρώθησης προς επίδοση, αλλά και προσδιοριστικό παράγοντα αυτών.

Σύμφωνα με τον Locke (1976) η επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται η θετική συναισθηματική ανταπόκριση του ατόμου προς το συγκεκριμένο έργο που ασκεί, εφόσον εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες.

Ο Locke θεωρεί ότι προκειμένου για τη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι απαραίτητη η ύπαρξη προϋποθέσεων, όπως να αποτελεί η εργασία πρόκληση για τον εργαζόμενο, να αμείβεται η καλή απόδοση, να δίνεται στον εργαζόμενο θετική ενίσχυση για το επιτυχές έργο, να υπάρχουν καλές συνθήκες εργασίας, σωστή εποπτεία και θετικές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, να διασφαλίζεται η μονιμότητα της απασχόλησης, να συμμετέχουν οι εργαζόμενοι στη λήψη αποφάσεων, να έχει ο εργαζόμενος αυτονομία και υπευθυνότητα και να υπάρχει σαφήνεια ρόλων (Κάντας 1998).

Κατά τον Vroom (1964), η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση του σθένους -της ελκυστικότητας- της εργασίας για το άτομο. Έτσι, αν το αποτέλεσμα είναι αρνητικό για τον εργαζόμενο, η αύξηση της συντελεστικότητας συνεπάγεται μείωση του σθένους της

εργασίας. Εάν αυτό το αποτέλεσμα είναι αδιάφορο για το άτομο, η αύξηση της συντελεστικότητας δε θα έχει καμία επίπτωση στο σθένος, ενώ αν το αποτέλεσμα έχει θετικό σθένος αυξάνεται και το σθένος της εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι η ελκυστικότητα της εργασίας, και άρα η ικανοποίηση που αποκομίζει από αυτή το άτομο, αποτελούν συνάρτηση όσων το άτομο θεωρεί ότι αποκομίζει από την εργασία του και του βαθμού στον οποίο αυτά τα αποτελέσματα είναι επιθυμητά για το ίδιο. Η θεωρία του Vroom όταν διερευνήθηκε εμπειρικά, δε στηρίχτηκε ικανοποιητικά.

Η θεωρία του Herzberg (1959) συσχετίζει τα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής με την επαγγελματική ικανοποίηση. Κατ' αυτόν, οι θετικές στάσεις προς την εργασία –οι οποίες είναι αυτές που οδηγούν σε επαγγελματική ικανοποίηση- συνδέονται με παράγοντες που έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας, όπως η επίτευξη, η αναγνώριση, η υπευθυνότητα, οι δυνατότητες προαγωγής και η φύση της εργασίας. Αντίστοιχα οι αρνητικές στάσεις –οι οποίες οδηγούν στην επαγγελματική δυσαρέσκεια- συνδέονται με το περιέχον πλαίσιο, δηλαδή, τη διοίκηση, την εποπτεία και τις εργασιακές συνθήκες.

Σύμφωνα με τον Allport (1954), η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια συνολική στάση του ατόμου προς την εργασία του. Σύμφωνα με τον ορισμό που ο ίδιος δίνει, η στάση είναι μια νοητική και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, που διαμορφώνεται μέσα από την εμπειρία του ατόμου και ασκεί κατευθυντική ή δυναμική επίδραση στην ανταπόκριση του ατόμου προς όλα τα αντικείμενα και τις καταστάσεις στα οποία αυτή αναφέρεται.

Βέβαια, υπάρχει και η αντίθετη θεώρηση, σύμφωνα με την οποία δεν υπάρχει μία και μόνη συνολική στάση απέναντι στην εργασία, αλλά πολλές επιμέρους που αναφέρονται στις διάφορες όψεις της και ο εργαζόμενος είναι δυνατό να είναι ικανοποιημένος από ορισμένες όψεις και δυσαρεστημένος από άλλες. Σήμερα, είναι αποδεκτό ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ενιαία στάση που όμως αποτελείται από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία.

Κατά τους Landy (1989) και Warr (1987) η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί κάτι σταθερό. Ο Landy θεωρεί ότι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν, φέρνοντας την ικανοποίηση σε ένα ανεκτό επίπεδο, όπως συμβαίνει με τη λύπη και τη χαρά. Ο Warr παραλληλίζει την επαγγελματική ικανοποίηση με τις βιταμίνες, ισχυριζόμενος ότι μια σταθερή δόση είναι απαραίτητη, αλλά μια δόση ή παντελής έλλειψη δημιουργεί πρόβλημα. Συμπερασματικά, δεν μπορεί να υπάρξει απόλυτη επαγγελματική ικανοποίηση αφού, ακόμα και αν κάτι τέτοιο υπάρξει, αμέσως αρχίζει να αναστρέφεται.

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μια απλή έννοια, αλλά συνίσταται από πολλά επιμέρους σημεία. Ένας συνήθης διαχωρισμός είναι ανάμεσα στην εσωγενή και την εξωγενή ικανοποίηση (Warr 1987). Η εσωγενής αναφέρεται στο περιεχόμενο της εργασίας και στη διεξαγωγή της, δηλαδή στο περιθώριο αυτονομίας για τον τρόπο επιτέλεσης του έργου, στο βαθμό υπευθυνότητας, στην ποικιλία των δραστηριοτήτων κτλ. Η εξωγενής έχει σχέση με το πλαίσιο διεξαγωγής και τις συνθήκες εργασίας, δηλαδή τα ωράρια, την ασφάλεια, τις αμοιβές κτλ.

Το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman και Oldham (1975, 1976, 1980) δεν αναφέρεται αποκλειστικά στην επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά καλύπτει τις σχετικές με την εργασία συμπεριφορές, όπως τα κίνητρα, τον απουσιασμό, την ικανοποίηση, την αποχώρηση από τον οργανισμό και την επίδοση.

Αποτελείται από τρεις διαστάσεις, τα βασικά χαρακτηριστικά, τις ψυχολογικές καταστάσεις και τα αποτελέσματα. Τα βασικά χαρακτηριστικά αναφέρονται σε ιδιότητες του έργου που οδηγούν σε κάποια ψυχολογική απόκριση του άτομου, η οποία θα οδηγήσει με τη σειρά της σε μία συγκεκριμένη εργασιακή συμπεριφορά.

Τα τρία χαρακτηριστικά της εργασίας που οδηγούν στην πρώτη από τις ψυχολογικές καταστάσεις, τη βιωμένη σημασία της εργασίας είναι η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα και η σπουδαιότητα του έργου. Το τέταρτο χαρακτηριστικό, η αυτονομία, οδηγεί στην επόμενη ψυχολογική κατάσταση, τη βιωμένη υπευθυνότητα για τα αποτελέσματα της εργασίας. Το πέμπτο χαρακτηριστικό, η ανατροφοδότηση, οδηγεί στην ψυχολογική κατάσταση που ονομάζεται γνώση των αποτελεσμάτων.

Οι ψυχολογικές καταστάσεις οδηγούν στα προσωπικά και εργασιακά αποτελέσματα, τα οποία είναι τα ισχυρά εσωτερικά κίνητρα, η υψηλή επίδοση στο έργο, η μεγάλη ικανοποίηση, και το χαμηλό επίπεδο απουσιασμού και αποχώρησης. Δεν υπάρχει όμως ακριβής αντιστοιχία ανάμεσα στα χαρακτηριστικά του έργου ή στις ψυχολογικές καταστάσεις και τα αποτελέσματα, αφού η παρωθητική ισχύ μιας εργασίας -δηλαδή ο βαθμός που μπορεί να προκαλέσει εσωγενή κίνητρα στον εργαζόμενο- εξαρτάται από ένα περίπλοκο συνδυασμό των χαρακτηριστικών. Έτσι, η

παρωθητική ισχύ θα έχει μηδενική τιμή αν δεν υπάρχει αυτονομία ή ανατροφοδότηση, που είναι τα δυο πιο σημαντικά χαρακτηριστικά.

Επίσης, η γραμμική σχέση από τα χαρακτηριστικά του έργου προς τις ψυχολογικές καταστάσεις και από τις ψυχολογικές καταστάσεις προς τα αποτελέσματα επηρεάζεται και από μια υποθετική μεταβλητή που ονομάζεται ισχύ της ανάγκης για ανάπτυξη, καθώς η παρωθητική ισχύ δεν αρκεί από μόνη της. Τα άτομα με υψηλή ανάγκη ανάπτυξης είναι

περισσότερο πιθανό να βιώσουν τις ψυχολογικές καταστάσεις ή να αποκριθούν θετικά σε εργασίες με υψηλή παρωθητική ισχύ.

Το συγκεκριμένο μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας προτάθηκε αρχικά από τους Hackman και Oldham για τη διάγνωση της ανάγκης επανασχεδιασμού και εμπλουτισμού της εργασίας. Για να έχει μια εργασία υψηλού βαθμού παρωθητική ισχύ θα πρέπει να γίνουν αλλαγές, όπως να διαμορφωθούν φυσικές εργασιακές μονάδες -ώστε να αυξηθεί η ταυτότητα και σπουδαιότητα του έργου, να γίνεται συνδυασμός καθηκόντων -ώστε να αυξάνεται η ποικιλία δεξιοτήτων και η ταυτότητα του έργου, να δημιουργούνται σχέσεις με τον τελικό χρήστη του παραγόμενου προϊόντος -ώστε να αυξάνει η ποικιλία δεξιοτήτων, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση, να γίνεται κάθετη εκχώρηση υπευθυνοτήτων και ελέγχου που παραδοσιακά ασκούνται από τη διοίκηση -ώστε να αυξάνει η αυτονομία και να δημιουργούνται κανάλια ανατροφοδότησης -ώστε να αυξάνεται η τελευταία.

2.1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι ερευνητές της οργανωτικής ψυχολογίας έχουν μελετήσει εκτεταμένα τις αιτίες και τις συνέπειες της επαγγελματικής ικανοποίησης, λόγω του ότι αποτελεί κεντρική μεταβλητή για πολλές θεωρίες που έχουν σχέση με οργανωσιακά φαινόμενα.

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει σχέση με τις στάσεις και αντανακλά το πώς οι άνθρωποι αισθάνονται και για την εργασία τους ως σύνολο αλλά και για τις ποικίλες όψεις αυτής. Με άλλα λόγια, η ικανοποίηση είναι ο βαθμός στον οποίο η εργασία αρέσει στο άτομο και η δυσαρέσκεια είναι ο βαθμός στον οποίο δεν του αρέσει.

Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις στη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η πρώτη προσέγγιση θεωρεί ότι υπάρχει μια, μοναδική και συνολική στάση απέναντι στην εργασία. Η δεύτερη προσέγγιση επικεντρώνεται στις διάφορες όψεις της εργασίας, όπως στην αμοιβή, στις ευκαιρίες προαγωγής, στην εποπτεία, στους συνεργάτες, στις εργασιακές συνθήκες και στη φύση της ίδιας της εργασίας. Αυτή η προσέγγιση δίνει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα, καθώς ο εργαζόμενος μπορεί να έχει διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης στους διάφορους τομείς, δηλαδή είναι πιθανό να είναι ευχαριστημένος από έναν ή περισσότερους τομείς και ταυτόχρονα δυσαρεστημένος από έναν άλλο ή περισσότερους (Spector 2000).

Για κάποιους ερευνητές η γενική επαγγελματική ικανοποίηση ταυτίζεται με το σύνολο των όψεων της (Ironson et al. 1989) και για κάποιους άλλους η γενική επαγγελματική ικανοποίηση και οι επιμέρους πλευρές της είναι δύο διαφορετικά πράγματα (Smith 1969).

2.2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

A. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

«Εισηγητής αυτής της θεωρητικής προσέγγισης είναι ο Abraham Maslow, θεωρητικός της ανθρωπιστικής κατεύθυνσης, ο οποίος εισήγαγε ένα σύστημα ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών και κινήτρων. Το άτομο, παράλληλα προς τις βιολογικές του ανάγκες, έχει και ειδικές ανθρώπινες ανάγκες, όπως είναι η ανάγκη για προσωπική έκφραση, η ανάγκη για επίτευξη των σκοπών που το ίδιο θέτει, η ανάγκη για ένα αξιολογικό σύστημα και ούτω καθεξής. Ο Maslow υποστήριξε πως οι ανάγκες του ανθρώπου βρίσκονται σε μια σειρά προτεραιότητας που παίρνει τη μορφή πυραμίδας: στη βάση της πυραμίδας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες (δίψα, πείνα, ύπνος). Οι ανάγκες αυτές είναι οι πρώτες που πρέπει το άτομο να φροντίσει να ικανοποιηθούν. Έπονται οι ανάγκες για ασφάλεια και προστασία, οι οποίες παίρνουν σειρά για να καλυφθούν μόνο εφόσον έχουν εξασφαλιστεί πλήρως οι βιολογικές ανάγκες. Ακολουθούν στο επόμενο επίπεδο της ιεραρχίας, οι ανάγκες για αγάπη και συναισθηματική ανταπόκριση. Στο επόμενο επίπεδο ανήκουν οι ανάγκες για κοινωνική επαφή και η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση ενώ στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση και αυτοπροσδιορισμό (να κάνει, δηλαδή, το άτομο αυτό που θεωρεί ότι ταιριάζει καλύτερα στον εαυτό του και να ενεργοποιήσει το δυναμικό του στο μέγιστο βαθμό). Η εμφάνιση της ανάγκης για αυτοπραγμάτωση υφίσταται μόνο όταν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες όλων των προηγούμενων επιπέδων. Ο Maslow υποστηρίζει πως η ικανοποίηση όλων των αναγκών της ιεραρχίας είναι σημαντικός παράγοντας για την εξασφάλιση της ψυχικής υγείας του ατόμου, ενώ απαραίτητη προϋπόθεση για μια ζωή ολοκληρωμένη και ευτυχισμένη είναι η ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται στα υψηλά στρώματα της ιεραρχίας». Στο χώρο εργασίας, σύμφωνα με τον Maslow, η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση αποτελεί το υψηλότερο κίνητρο για την ικανοποίηση, εφόσον φυσικά όλες οι κατώτερες ανάγκες έχουν εκπληρωθεί (Macarou, 1982). Αυτή η άποψη αποτελεί πόρισμα πολλών ερευνών που διεξήχθησαν σε διευθυντές επιχειρήσεων, όπου βρέθηκε ότι πράγματι η νέα γενιά εργαζομένων επικεντρώνεται στην ανάγκη αυτοπραγμάτωσης την οποία θεωρεί ως τη βασικότερη αιτία ικανοποίησης από την εργασία τους (Schultz, 1982) .

Β. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ

Εισηγητής αυτής της θεωρητικής προσέγγισης είναι ο Herzberg και πρόκειται για μια θεωρία κινήτρων που προσομοιάζει αρκετά σε αυτή των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow. Εδώ, ωστόσο, οι παράγοντες μειώνονται σε δυο. Υποστηρίζει ότι στη σύγχρονη κοινωνία οι ανάγκες κατώτερου επιπέδου έχουν λίγο ή περισσότερο ικανοποιηθεί. Όμως, μόνο οι ανάγκες ανώτερου επιπέδου μπορούν να προσεγγίσουν την ικανοποίηση. Ο Herzberg διακρίνει δυο είδη αναγκών: α) αυτές που προκαλούν ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο, οι οποίες προέρχονται από τις βασικές βιολογικές ανάγκες του ατόμου (η ικανοποίηση της πείνας μπορεί να συνδεθεί με την απόκτηση χρημάτων μετατρέποντας το χρήμα σε ορμή) και που ο ίδιος τις ονομάζει κίνητρα και β) αυτές που προκαλούν δυσαρέσκεια, που σχετίζονται με το εργασιακό περιεχόμενο, και τις οποίες ονομάζει παράγοντες υγιεινής. Παράγοντες, όπως είναι η επίτευξη, η αναγνώριση του έργου, η φύση της εργασίας, η υπευθυνότητα, η δυνατότητα προαγωγής, αποτελούν για τον Herzberg κίνητρα, ενώ, από την άλλη πλευρά, παράγοντες όπως το επίπεδο του μισθού, η επαγγελματική ασφάλεια, οι εργασιακές συνθήκες, είναι κατ' αυτόν οι παράγοντες υγιεινής. Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι η άποψη του Herzberg, σχετικά με το ότι μόνο τα κίνητρα μπορούν να προκαλέσουν την επαγγελματική ικανοποίηση και οι παράγοντες υγιεινής τη δυσαρέσκεια, προκάλεσε έντονη κριτική (King, 1970) αφού, σύμφωνα με τον Shultz (1982), υπάρχουν κάποιοι παράγοντες υγιεινής που μπορούν να δράσουν και ως κίνητρα.

Γ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΑΣ

Ο Vroom (1964) υπήρξε ο πρώτος που διατύπωσε μια θεωρία προσδοκίας.

Κατά τον Vroom, η ελκυστικότητα της εργασίας και κατά συνέπεια η ικανοποίηση που παίρνει το άτομο από αυτή, είναι συνάρτηση όσων το άτομο πιστεύει ότι αποκομίζει από την εργασία του καθώς και του βαθμού στον οποίο τα αποτελέσματα αυτά είναι όντως επιθυμητά (ή ανεπιθύμητα) για το άτομο.

Στη θεωρία του, τη θεωρία της προσδοκίας όπως ονομάζεται, υπάρχουν τρεις μεταβλητές: η ελκυστικότητα (σθένος), η συντελεστικότητα και η προσδοκία. Σύμφωνα με τη θεωρία του, η επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζομένου είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του (της προσδοκίας του) για το βαθμό στον οποίο η εργασία του διακρίνεται από συντελεστικότητα, δηλαδή στο κατά πόσο η εργασία του συντελεί στο να έχει κάποια επιθυμητά για τον ίδιο αποτελέσματα. Τα αποτελέσματα μπορούν να αποκτήσουν κάποιο σθένος για το άτομο και το σθένος αυτό το αποκτούν βάσει του βαθμού στον οποίο είναι

συντελεστικά στην επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Η πραγμάτωση αυτών των αποτελεσμάτων μπορεί να έχει θετική επιρροή στο άτομο και να σημαίνει κατ' επέκταση επαγγελματική ικανοποίηση για το άτομο, ενώ ταυτόχρονα, μπορεί και να έχει αρνητική επιρροή, να έχει αρνητικό σθένος, το οποίο μπορεί να οφείλεται όχι στη φύση του αποτελέσματος αυτού καθαυτού αλλά στο γεγονός ότι δεν είναι ικανοποιητικά αναμενόμενο.

Παρόλα αυτά πρέπει να επισημάνουμε ότι η θεωρία τη Vroom για την επαγγελματική ικανοποίηση δε στηρίχθηκε ικανοποιητικά όταν διερευνήθηκε εμπειρικά.

Δ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ALDERFER – ERG

Η θεωρία αυτή έχει τις βάσεις της στη θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, με βασικές διαφορές ότι η θεωρία αυτή μιλά για τρεις κατηγορίες αναγκών και ότι αυτές οι ανάγκες δεν ακολουθούν την αυστηρή σειρά ακολουθίας που υποστηρίζει ο Maslow. Επίσης, σύμφωνα με τον Alderfer, η μη ικανοποίηση (ματαίωση) για οποιοδήποτε λόγο των αναγκών ανώτερου επιπέδου (σχέσης και ανάπτυξης) μπορεί να προκαλέσει οπισθοδρόμηση σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, ενώ, αντίθετα, η ικανοποίηση μιας ανάγκης δε σημαίνει ότι αυτή παύει να αποτελεί κίνητρο, όπως υποστηρίζει ο Maslow, αντίθετα μάλιστα, μπορεί να λειτουργήσει αυξητικά για την έντασή της.

Η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από την εκπλήρωση τριών ειδών αναγκών: των αναγκών ύπαρξης, σχέσης και ανάπτυξης (Existence, Relatedness, Growth – ERG). Ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης μέσω του μισθού, των πρόσθετων παροχών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες σχέσης ικανοποιούνται μέσα από τις διαπροσωπικές επαφές με τους συναδέλφους, όταν αυτές διακρίνονται από συναισθηματική στήριξη, σεβασμό, αναγνώριση και παρέχουν στους συμμετέχοντες κατά την επαφή την αίσθηση του «ανήκειν». Τέλος, οι ανάγκες ανάπτυξης καλύπτονται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία (Schultz, 1982).

Ε. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η θεωρία αυτή που αναπτύχθηκε από τους Oldham & Hackman (1976) αναφέρεται στη ύπαρξη συγκεκριμένων εργασιακών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν με διαφορετικό τρόπο τη συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων.

Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι: η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου, η σπουδαιότητα του έργου, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση (feedback). Η αλλαγή στα χαρακτηριστικά αυτά δεν επιδρά άμεσα στην εργασιακή συμπεριφορά, επηρεάζει, όμως, τον

τρόπο που τα άτομα βιώνουν τις αντιδράσεις σε αυτές τις αλλαγές. Αυτά τα ψυχολογικά βιώματα οδηγούν με τη σειρά τους, σε αλλαγές στα κίνητρα εργασίας και στη συμπεριφορά. Αποδείχθηκε ερευνητικά ότι τα άτομα παρουσιάζουν διαφορετικό βαθμό στην ανάγκη ανάπτυξης καθώς και ότι εκείνα που έχουν εντονότερα αυτή την ανάγκη επηρεάζονται περισσότερο από τις αλλαγές αυτές

και έχουν πιο ισχυρά κίνητρα για μεγαλύτερη παραγωγικότητα (Schultz, 1982), γεγονός που οδηγεί σε μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση απ' ό,τι τα άτομα που έχουν αυτή την ανάγκη λιγότερο έντονη. Όσο μεγαλύτερος ο βαθμός ύπαρξης αυτών

των βασικών χαρακτηριστικών τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματά τους για την εργασία τους. Πρόκειται για ένα θεωρητικό μοντέλο πολλά υποσχόμενο σε ό,τι αφορά τις διαστάσεις ή τα θέματα της εργασίας που πρέπει να μεταβληθούν προκειμένου να βελτιωθούν τα κίνητρα, η

απόδοση και η ικανοποίηση των εργαζομένων (Schultz, 1982).

ΣΤ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ

Η θεωρία αυτή, εισηγητής της οποίας είναι ο J. Stacy Adams (1965), υποστηρίζει, όπως έχει αποδείξει και η εμπειρική έρευνα, πως οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης. Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν για την επιχείρηση με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν από αυτή και ταυτόχρονα με τα αποτελέσματα ενός άλλου ατόμου ή ομάδας που προσφέρει εξίσου με τους ίδιους. Ο εργαζόμενος μπορεί να δυσαρεστηθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα σε αυτά που ο ίδιος προσφέρει για την επιχείρηση και στην αμοιβή (εξωγενή ή εσωγενή) που λαμβάνει από αυτή. Η δυσαρέσκεια αυτή παρατηρείται όχι μόνο όταν αυτή η ασυμφωνία της αμοιβής τον «ρίχνει» τόσο σε σχέση και με την ποιότητα και ποσότητα της εργασίας του όσο και σε σχέση με την αμοιβή κάποιου άλλου, αλλά και όταν η δυσαναλογία αυτή κλίνει υπέρ του και τότε, όπως υποστηρίζει ο συγγραφέας, σπεύδει να επαναφέρει την αρχική ισότητα και δικαιοσύνη. Αν η προσπάθεια αυτή δεν καταλήξει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, τότε ο εργαζόμενος θα εγκαταλείψει την αρνητική για αυτόν κατάσταση (Gilmer & Deci, 1977). Τέλος, η ανακολουθία της υπερπληρωμής φαίνεται να υπάρχει (Pritchard, Dunnette & Jorgenson, 1972).

Ζ. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ

Οι Salancik και Pfeffer (1977) υποστήριξαν ότι οι εργαζόμενοι αποφασίζουν για το τι νιώθουν για την εργασία τους αποκλειστικά οι ίδιοι. Το πόρισμά τους σχετικά με το αν είναι

ικανοποιημένοι ή όχι από την εργασία τους επηρεάζεται από τη συμπεριφορά ατόμων που εργάζονται σε παρεμφερή με εκείνους περιβάλλοντα. Το άτομο, αντιλαμβάνεται κατά πόσο οι άλλοι είναι επαγγελματικά ικανοποιημένοι ή όχι και με βάση αυτή ακριβώς την εκτίμηση, καταλήγει στην αντίληψη για το αν το ίδιο είναι επαγγελματικά ικανοποιημένο ή όχι (White & Mitchell, 1979). Πρόκειται για μια πολύ ενδιαφέρουσα θεωρία καθώς αναγνωρίζει τον κοινωνικό χαρακτήρα της εργασίας και προτείνει έναν τρόπο να καθορίζεται η επαγγελματική ικανοποίηση, μολονότι οι McCormick & Ilgen υποθέτουν ότι μπορεί να υπάρχουν κι άλλες μεταβλητές που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Το μεγαλύτερο μέρος της έρευνας για τη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης έγινε από οργανωτικούς ψυχολόγους που ενδιαφέρονταν για τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι πρώτες συστηματικές προσπάθειες για τη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης μας οδηγούν πίσω στη δεκαετία του 1930 (Kornhausser & Sharp, 1932, Roethlisberger & Dickson, 1939). Εκείνη την περίοδο, διατυπώθηκε η υπόθεση πως η επαγγελματική ικανοποίηση οδηγεί σε υψηλότερα κίνητρα και επομένως σε αυξημένη παραγωγικότητα. Αν και οι σχετικές μελέτες δεν έδειξαν μια θετική σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας, πέτυχαν να εγείρουν ένα τεράστιο όγκο ερευνών για την επαγγελματική ικανοποίηση. Τα τελευταία 50 χρόνια έχουν γίνει χιλιάδες μελέτες γύρω από αυτό το θέμα. Πρόσφατα, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση συνδέθηκε άμεσα με την αυξανόμενη ανησυχία για την ποιότητα ζωής σε διάφορες χώρες. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα μέτρο για την ποιότητα της ζωής στις επιχειρήσεις και αξίζει κανείς να την κατανοήσει και να την αυξήσει ακόμα και αν δε συνδέεται με την παραγωγικότητα (Lawler, 1983).

Μέχρι τη δεκαετία του '70, ίσως κάτω από την επίδραση της σχολής των Ανθρωπίνων Σχέσεων, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζεται έντονο και υπάρχει αφθονία σχετικών άρθρων και δημοσιεύσεων, ενώ, από τη δεκαετία του 1980 και μετά το ενδιαφέρον αρχίζει να ατονεί για θεωρητικούς λόγους –καθώς η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με άλλες μεταβλητές στο χώρο της εργασίας φάνηκε λιγότερο απλή απ' όσο αρχικά υπέθεταν οι ερευνητές- αλλά και για πρακτικούς,

κοινωνικοοικονομικούς λόγους -καθώς η διερεύνησή της δε φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα, ενώ υπήρξε αύξηση της ανεργίας και οικονομική ύφεση.

2.4 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η εργασιακή ικανοποίηση, οι εργασιακές στάσεις και το εργασιακό ηθικό μετρώνται μέσω συνεντεύξεων ή ερωτηματολογίων στα οποία ζητείται από τους εργαζόμενους να δηλώσουν το βαθμό ευαρέσκειας ή δυσαρέσκειας αναφορικά με τις ποικίλες πτυχές των εργασιακών τους ρόλων. Ο βαθμός, στον οποίο ένα υποκείμενο είναι ικανοποιημένο με την εργασία του προκύπτει από τις απαντήσεις του σε ένα ή περισσότερα ερωτήματα σχετικά με τα συναισθήματά που τρέφει για την εργασία του. Έχουν αναπτυχθεί και άλλες πιο έμμεσες μέθοδοι (Weschler and Bernberg, 1950; Weitz and Nuckols, 1953), οι οποίες, όμως, δεν έχουν τύχει ευρείας χρήσης.

Συνήθως οι ερευνητές «υιοθετούν» παλαιότερα εργαλεία μέτρησης ή κατασκευάζουν νέα προκειμένου να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις τους σε μια δεδομένη χρονική στιγμή. Κάτι τέτοιο περιορίζει σε μεγάλο βαθμό τη σύγκριση διαφορετικών ερευνών και συνεπάγεται σχετικά μικρή πληροφόρηση για προβλήματα που σχετίζονται με τη διαβάθμιση, και την αξιοπιστία καθώς και την εγκυρότητα.

Η εργασιακή ικανοποίηση καθορίζεται πάντα από τη διερεύνηση των συναισθημάτων των ανθρώπων για την εργασία τους είτε μέσω ερωτηματολογίου είτε μέσω συνέντευξης. Δεκάδες κλίμακες μπορούν εισαχθούν σε ένα ερωτηματολόγιο, και συνήθως η ικανοποίηση υπολογίζεται με αυτό τον τρόπο.

Είναι σημαντικό για την οργάνωση που θέλει να μετρήσει την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων της να λάβει υπόψη τις ερευνητικές τάσεις της εποχής σχετικά με την έννοια αυτή και να επιλέξει την προσέγγιση εκείνη που ικανοποιεί τις ανάγκες και τους στόχους της έρευνας.

Σε παλαιότερες μελέτες η επαγγελματική ικανοποίηση εξεταζόταν από την άποψη της ικανοποίησης των αναγκών, κατά πόσο δηλαδή η εργασία ικανοποιούσε τις φυσικές ή φυσιολογικές ανάγκες (Porter, 1962 & Wolf, 1970). Νεότερες μελέτες επαγγελματικής ικανοποίησης δίνουν πλέον έμφαση στις γνωστικές διαδικασίες παρά στις προαναφερόμενες ανάγκες.

Υπάρχουν δύο διαφορετικές προσεγγίσεις στον τρόπο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης ανάλογα με τον εννοιολογικό προσδιορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης και το αντικείμενο μελέτης και εστίασης. Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως ένα γενικό συναίσθημα σχετικά με την εργασία (global approach) ή ένας συνδυασμός στάσεων απέναντι σε διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας (facet approach) (Spector, 1997). Η γενική προσέγγιση ακολουθείται όταν αντικείμενο μελέτης είναι η ολική ή μέση στάση των εργαζομένων, εάν δηλαδή τους αρέσει ή απεχθάνονται σε γενικό βαθμό την εργασία τους. Σε αντίθεση, η επιμέρους προσέγγιση εστιάζεται στο ποιές διαστάσεις της εργασίας παρέχουν ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια. Η προσέγγιση αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στις περιπτώσεις, όπου οι οργανώσεις επιθυμούν να εντοπίσουν περιοχές μειωμένης ικανοποίησης για τους εργαζόμενους και να προβούν στη βελτίωσή τους. Ο Locke (1976) συνόψισε τις μελέτες που αφορούσαν τις διαστάσεις της εργασίας και πρότεινε την ύπαρξη τεσσάρων κύριων αξόνων. Είναι οι ανταμοιβές, οι άλλοι άνθρωποι, η φύση της εργασίας και το οργανωτικό πλαίσιο (Spector, 1997).

Και οι δύο προσεγγίσεις συγκεντρώνουν τους δικούς τους υποστηρικτές.

Συγκεκριμένα, οι υποστηρικτές της γενικής προσέγγισης υποστηρίζουν ότι η γενική ικανοποίηση από την εργασία είναι σημαντική και η ολική ικανοποίηση είναι περισσότερη από το σύνολο της ικανοποίησης που προσφέρουν ξεχωριστές διαστάσεις της εργασίας (Scarpello & Campbell, 1983, Schneider, 1985 στο Riggio, 2003). Επιλέον, πρόσφατες ενδείξεις επιβεβαιώνουν ότι αθροιστικές κλίμακες μέτρησης της ικανοποίησης συνιστούν έναν καλό τρόπο μέτρησης της έννοιας αυτής (Wanous, Reichers & Hudy, 1997 στο Riggio, 2003). Τέτοιου είδους κλίμακες είναι οι Job in General Scale JIG (Ironson et al., 1989 στο Spector, 1997) και Michigan Organizational Assessment Questionnaire (Cammann et al., 1979 στο Spector, 1997).

Αντίθετα, οι υποστηρικτές της άλλης προσέγγισης θεωρούν ότι η μέτρηση των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελεί μια καλύτερη και λεπτομερέστερη μέτρηση της ικανοποίησης. Συχνές είναι οι περιπτώσεις όπου κάποιος εργαζόμενος μπορεί να είναι ικανοποιημένος με μια διάσταση της εργασίας τους όπως είναι ο μισθός όχι όμως με κάποια άλλη όπως είναι η ποιότητα της αλληλεπίδρασης που έχει με τους συναδέλφους του και με τον προϊστάμενό του. Παρατηρήθηκαν επίσης υψηλές διακυμάνσεις όσον αφορά τις ατομικές αξιολογήσεις συγκεκριμένων διαστάσεων της εργασίας (Rice, Gentile & McFarlin, 1991 στο Riggio, 2003). Για παράδειγμα ο μισθός μπορεί να είναι σημαντικό στοιχείο της επαγγελματικής ικανοποίησης για έναν εργαζόμενο, χωρίς όμως να ισχύει το ίδιο για κάποιον

άλλον. Άλλη διαφορά που παρουσιάζει η προσέγγιση αυτή είναι ότι σε ορισμένα είδη επαγγελματών μπορεί να μην βρίσκουν εφαρμογή κάποιες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Για παράδειγμα, οι διευθύνοντες σύμβουλοι των εταιρειών ή οι αυτοαπασχολούμενοι εργαζόμενοι δεν επηρεάζονται από τις ευκαιρίες για προαγωγή.

Αντίθετα, η διάσταση αυτή συμβάλει στην επαγγελματική ικανοποίηση διευθυντών χαμηλότερης γραμμής που εργάζονται σε μεγάλες εταιρείες (Riggio, 2003).

Η Smith και οι συνεργάτες της (Smith, 1963; Hulin, Smith, Kendall, and Locke, 1963; Macaulay, Smith, Locke, Kendall and Hulin, 1963; Kendall, Smith, Hulin, and Locke, 1963; Locke, Smith, Hulin, and Kendall, 1963; Smith and Kendall, 1963) πραγματοποίησαν ένα εντυπωσιακό ερευνητικό πρόγραμμα για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Προϊόν αυτής της έρευνας συνιστά ένα εργαλείο γνωστό ως *Job Descriptive Index (JDI)* το οποίο αποτελεί αναμφίβολα ένα από τα πιο προσεκτικά κατασκευασμένα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης που υπάρχει. Η εκτεταμένη μεθοδολογική εργασία υπογραμμίζει το γεγονός ότι αυτό το εργαλείο σε συνδυασμό με τις διαθέσιμες νόρμες διασφαλίζουν την ευρεία χρήση του

τόσο στο ερευνητικό πεδίο όσο και στο πεδίο της πρακτικής¹⁶.

Η κλίμακα JDI περιλαμβάνει πέντε τομείς: την εργασία, το μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής, την επίβλεψη και τους συναδέλφους. Πολλοί χρήστες αυτής της κλίμακας τους έχουν αθροίσει βγάζοντας ένα συνολικό σκορ εργασιακής ικανοποίησης. Ωστόσο, κάτι τέτοιο δεν συνιστάται από έναν εκ των κατασκευαστών αυτής της κλίμακας (Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989).

Στο σύνολό της περιέχει 72 ερωτήματα με 9 ή 18 ερωτήματα για κάθε υποκλίμακα. Κάθε ερώτημα αναφέρεται είτε σε ένα επίθετο είτε σε μία σύντομη φράση η οποία περιγράφει την εργασία. Οι απαντήσεις συνίστανται στο “Ναι”, “Δεν είμαι σίγουρος-η”, ή στο “Όχι”. Για κάθε τομέα της κλίμακας, παρέχεται μία σύντομη επεξήγηση, η οποία ακολουθείται από ερωτήματα που την αφορούν. Μεταξύ άλλων, παρέχονται ερωτήματα που προδιαθέτουν θετικά και αρνητικά αντίστοιχα. Ένα δείγμα αυτών των ερωτήσεων υπάρχει στον πίνακα που ακολουθεί.

Sample Items From the Job Descriptive Index (JDI)

Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrases describe your work? In the blank beside each word below, write

- Y for "Yes" if it describes your work
 N for "No" if it does NOT describe it
 ? if you cannot decide

WORK ON PRESENT JOB

- Routine
 Satisfying
 Good
-

Think of the pay you get now. How well does each of the following words or phrases describe your present pay? In the blank beside each word below, write

- Y for "Yes" if it describes your pay
 N for "No" if it does NOT describe it
 ? if you cannot decide

PRESENT PAY

- Income adequate for normal expenses
 Insecure
 Less than I deserve
-

(continued)

Think of the opportunities for promotion that you have now. How well does each of the following words or phrases describe these? In the blank beside each word below, write

- Y for "Yes" if it describes your opportunities for promotion
 N for "No" if it does NOT describe them
 ? if you cannot decide

OPPORTUNITIES FOR PROMOTION

- Dead-end job
 Unfair promotion policy
 Regular promotions
-

Think of the kind of supervision that you get on your job. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word below, write

- Y for "Yes" if it describes the supervision you get on your job
 N for "No" if it does NOT describe it
 ? if you cannot decide

SUPERVISION

- Impolite
 Praises good work
 Doesn't supervise enough
-

Think of the majority of the people that you work with now or the people you meet in connection with your work. How well does each of the following words or phrases describe these people? In the blank beside each word below, write

- Y for "Yes" if it describes the people you work with
 N for "No" if it does NOT describe them
 ? if you cannot decide

COWORKERS

- Boring
 Responsible
 Intelligent
-

SOURCE: From the Job Descriptive Index, which is copyrighted by Bowling Green State University. The complete forms, scoring key, instruction, and can be obtained from Dr. Patricia C. Smith, Department of Psychology, Bowling Green State University, Bowling Green, OH 43403.

Η κλίμακα JDI χρησιμοποιείται συνήθως από ερευνητές της οργανωτικής ψυχολογίας. Οι Cook, Herworth, Wall, and Watt (1981) κατέγραψαν πάνω από 100 δημοσιευμένες έρευνες που έκαναν χρήση του JDI. Ο εκτενής όγκος ερευνών που χρησιμοποιούν αυτή την κλίμακα μέτρησης, εξασφαλίζει ικανό αριθμό στοιχείων για την εγκυρότητά της. Ο μεγαλύτερος περιορισμός της έγκειται στο γεγονός ότι έχει μόνο πέντε τομείς. Έχουν διατυπωθεί αρκετές κριτικές αναφορικά με το γεγονός ότι συγκεκριμένα ερωτήματα δεν μπορούν να εφαρμοστούν σε όλες τις εργασιακές ομάδες (π.χ. Buffum & Konick, 1982; Cook et al., 1981), και οι κριτικές αυτές πιθανότατα ισχύουν για όλα τα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης.

Μία εξίσου γνωστή κλίμακα μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης είναι ένα ερωτηματολόγιο γνωστό με το όνομα *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* (Weiss, Dawis, Lofquist, & England, 1966). Πρόκειται για μία κλίμακα αξιολόγησης πολλαπλών ερωτήσεων που διερευνά το κατά πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι από την εργασία τους.

Αυτή η κλίμακα έχει δύο μορφές, μία αρκετά μεγάλη εκδοχή που περιέχει 100 ερωτήσεις και μία πιο σύντομη εκδοχή που περιέχει 20 ερωτήσεις. Και οι δύο εκδοχές έχουν ερωτήματα που διερευνούν γύρω στους 20 τομείς της εργασιακής ικανοποίησης, τα σκορ, ωστόσο, των τομέων αυτών υπολογίζονται στην περίπτωση της μεγάλης εκδοχής της. Η σύντομη εκδοχή χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό είτε

της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης είτε της εσωγενούς και εξωγενούς ικανοποίησης. Η *εσωγενής ικανοποίηση* αναφέρεται στη φύση των εργασιακών καθηκόντων και στο πως οι άνθρωποι νιώθουν για τη δουλειά που κάνουν. Η *εξωγενής ικανοποίηση* αφορά άλλες πτυχές των συνθηκών εργασίας, όπως είναι τα επιμέρους οφέλη και ο μισθός. Τόσο η εσωγενής όσο και η εξωγενής ικανοποίηση αποτελούν συνδυασμό ποικίλων τομέων.

Συγκρίνοντας την κλίμακα JDI με την κλίμακα MSQ διαπιστώνουμε ότι η πρώτη είναι συντομότερη από δεύτερη. Και οι δύο κλίμακες έχουν τύχει πολλών ερευνών και σημειώνουν υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας και εγκυρότητας (Smith et al., 1969, 1987, Weiss et al., 1967). Μία εμφανής, ωστόσο, διαφορά ανάμεσα στα δύο αυτά εργαλεία μέτρησης εντοπίζεται στον αριθμό των τομέων που μετρώνται: η κλίμακα JDI μετρά πέντε τομείς ενώ η κλίμακα MSQ είκοσι. Το ερώτημα που ωστόσο είναι πόσοι τομείς χρειάζονται για την επαρκή μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης

Κλίμακες που μετρούν επιμέρους διαστάσεις επαγγελματικής ικανοποίησης είναι οι Job Satisfaction Survey JSS (Spector, 1985 στο Spector, 1997), Job Diagnostic Survey (Smith, Kendall & Hullin, 1969 στο Spector, 1997), Job Descriptive Index JDI (Hackman & Oldham, 1975 στο Spector, 1997), Pay Satisfaction Questionnaire PSQ (Judge & Welbourne, 1994 στο Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright, 2000).

Κάθε προσέγγιση έχει τα πλεονεκτήματά και μειονεκτήματά της συγκριτικά με την άλλη. Η χρήση και των δύο προσεγγίσεων προσφέρει σημαντική και ενδιαφέρουσα πληροφόρηση (Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul, 1989 στο Riggio, 2003). Στο πλαίσιο όμως της ψυχολογικής έρευνας χρησιμοποιείται συχνότερα η προσέγγιση των επιμέρους διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ερωτηματολόγιο μέτρησης επαγγελματικής ικανοποίησης (job satisfaction- js)

Το *Job Satisfaction* είναι ένα εργαλείο μέτρησης που διαμορφώθηκε από τους War, Cook και Wall για την μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η κλίμακα περιλαμβάνει 15 ερωτήσεις. Οι επτά (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14) αποτελούν τους *εσωγενείς παράγοντες* και οι υπόλοιπες (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15) αποτελούν τους *εξωγενείς παράγοντες*. Επίσης υπολογίζεται και ένας βαθμός για την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση του εργαζόμενου.

Ωστόσο έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί υποδεικνύουν ότι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου JS θα μπορούσαν να χωριστούν σε τρεις υποκλίμακες:

- Οι ερωτήσεις 2, 6, 8, 14 ως σχετιζόμενες με το έργο
- Οι ερωτήσεις 1, 3, 5, 13, 15 ως σχετιζόμενες με τις εργασιακές συνθήκες και
- Οι ερωτήσεις 4, 7, 9, 10, 11, 12 ως σχετιζόμενες με τον εργαζόμενο.

2.5 ΤΑ ΑΙΤΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Κατά τον Herzberg, η εργασιακή ικανοποίηση προέρχεται από ένα τελείως διαφορετικό σύνολο αιτιών απ' ότι η εργασιακή δυσαρέσκεια. Υποστήριξε ότι οι λεγόμενοι *satisfiers* οι οποίοι συνιστούσαν διαστάσεις που σχετίζονταν με την εργασία όπως είναι η αναγνώριση, η αυτονομία και η υπευθυνότητα, και η ίδια η εργασία θα μπορούσαν να επηρεάζουν μόνο την

ικανοποίηση και όχι τη δυσαρέσκεια, ενώ το αντίστροφο συμβαίνει στην περίπτωση των *disatisfiers* που συνιστούσαν διαστάσεις που σχετίζονταν με την εργασία όπως είναι ο μισθός, οι εργασιακές συνθήκες και οι σχέσεις και οι συμπεριφορές των επιβλεπόντων και των συναδέλφων.

Σύμφωνα με τον Herzberg, αυτές οι δύο κατηγορίες παραγόντων εξυπηρετούν δύο διαφορετικά σύνολα αναγκών, το πρώτο αφορά τις βιολογικές ανάγκες (φαγητό, αποφυγή πόνου κτλ.) και το δεύτερο αφορά τις αποκλειστικά ανθρώπινες ανάγκες για επίτευξη και αυτοπραγμάτωση. Οι παράγοντες που εξυπηρετούν τις βιολογικές ανάγκες και που ονομάζονται παράγοντες υγιεινής, όταν απουσιάζουν είναι υπεύθυνοι για τη δυσαρέσκεια, ενώ όταν υφίστανται μπορούν να τη μειώσουν. Οι άλλοι παράγοντες που ονομάζονται κίνητρα (*motivators*), όταν υφίστανται μπορούν ταυτόχρονα να αυξήσουν και την εργασιακή ικανοποίηση και τα εργασιακά κίνητρα (*job motivations*).

Ένα σημαντικό στοιχείο διαφοροποίησης σύμφωνα με τον Herzberg, είναι ότι οι παράγοντες υγιεινής είναι εξωγενείς ως προς την εργασία καθεαυτή (πολιτική της επιχείρησης, επιτήρηση, μισθός κτλ.) ενώ τα κίνητρα είναι εσωγενή ως προς την εργασία (επίτευξη, αναγνώριση της επίτευξης, η φύση της εργασίας κτλ.)³³. Η άποψη αυτή δεν επιβεβαιώνεται πλέον καθώς και οι δύο αυτές όψεις συμβάλλουν τόσο στην ικανοποίηση όσο και στη δυσαρέσκεια. Παρόλα αυτά οι *satisfiers* φαίνεται να επηρεάζουν εν γένει περισσότερο την ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια απ' ό τι οι *disatisfiers*.

Όπως σημείωσαν οι Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O., Carwell, D. F. στο βιβλίο *Job Attitudes: Review of research and opinion*, διακρίνουμε δέκα κύριους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης:

- 1/ εσωγενείς πτυχές της εργασίας,
- 2/ επιτήρηση,
- 3/ εργασιακές συνθήκες,
- 4/ μισθός,
- 5/ δυνατότητες ανέλιξης,
- 6/ ασφάλεια,
- 7/ επιχείρηση και διοίκηση,
- 8/ κοινωνικές πτυχές της εργασίας,
- 9/ επικοινωνία και
- 10/ οφέλη.

2.5.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά το εργασιακό περιβάλλον καθαυτό και τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία. Εδώ περιλαμβάνεται το πώς αντιμετωπίζονται οι εργαζόμενοι, η φύση των εργασιακών καθηκόντων, οι σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους στο χώρο εργασίας και οι ανταμοιβές. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τους προσωπικούς παράγοντες που εισφέρει κάποιος στην εργασία. Εδώ περιλαμβάνεται τόσο η προσωπικότητα όσο και οι προηγούμενες εμπειρίες του.

➤ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ (ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΙ) ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Ξεκινώντας με τους εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση θα αναφερθούμε στα *χαρακτηριστικά της εργασίας*, τα οποία αφορούν το περιεχόμενο και τη φύση των εργασιακών καθηκόντων. Τα πέντε (5) βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας που μπορούν να ισχύσουν για όλες τις εργασίες, σύμφωνα με το «μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας» των Hackman και Oldham, είναι: η ποικιλία των δεξιοτήτων (skill variety), η ταυτότητα του έργου (task identity), η σπουδαιότητα του έργου (task significance), η αυτονομία και η εργασιακή ανάδραση (job feedback). Η ποικιλία των δεξιοτήτων αναφέρεται στο αριθμό των ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την επιτέλεση μιας εργασίας. Η ταυτότητα του έργου αφορά το εάν ο εργαζόμενος επιτελεί μία ολοκληρωμένη εργασία ή μόνο ένα κομμάτι της. Η σπουδαιότητα του έργου έχει να κάνει με τον αντίκτυπο της εργασίας σε άλλους ανθρώπους. Η αυτονομία αφορά την ελευθερία που έχουν οι εργαζόμενοι να επιτελέσουν την εργασία τους όπως θεωρούν ότι αρμόζει, και τέλος, η εργασιακή ανάδραση αφορά την έκταση, στην οποία οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι κάνουν τη δουλειά τους σωστά. Τα πέντε αυτά χαρακτηριστικά μπορούν να τροποποιηθούν για να προσδώσουν πολυπλοκότητα και στοιχεία πρόκλησης σε μία εργασία .

Σύμφωνα με τους ερευνητές τα βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας, οδηγούν σε τρεις ψυχολογικές καταστάσεις. Η ποικιλία των δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου και η σπουδαιότητα του έργου συνδυαζόμενα προσδίδουν βιωμένη σημασία στην εργασία. Η αυτονομία δημιουργεί αίσθημα υπευθυνότητας και η ανάδραση προσφέρει στον εργαζόμενό της, δυνατότητα να γνωρίζει τα αποτελέσματα της εργασίας του. Σύμφωνα με το μοντέλο, οι

εργαζόμενοι που βιώνουν αυτές τις ψυχολογικές καταστάσεις είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους και εκδηλώνουν περισσότερη εσωτερική κινητοποίηση (motivation) (π.χ. εργάζονται πιο σκληρά γιατί το θέλουν και όχι γιατί είναι υποχρεωμένοι), μικρότερα ποσοστά απουσιών και αποχωρήσεων και υψηλότερης ποιότητας εργασία (όχι όμως απαραίτητα και μεγαλύτερης ποσότητας).

Σύμφωνα με τη θεωρία των Hackman και Oldham, τα πέντε χαρακτηριστικά καθορίζουν το δυναμικό μέγεθος της παρωθητικής ισχύς μιας εργασίας, δηλαδή το βαθμό που μπορεί να προκαλέσει εσωγενή κίνητρα στον εργαζόμενο. Η παρωθητική ισχύς υπολογίζεται από τον εξής τύπο:

Παρωθητική ισχύς = (Ποικιλία Δεξιοτήτων + Ταυτότητα Έργου + Σπουδαιότητα Έργου / 3) x Αυτονομία x Ανατροφοδότηση.

Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας υποστηρίζει ότι οι άνθρωποι που προτιμούν την πρόκληση και το ενδιαφέρον στην εργασία τους θα είναι πιο χαρούμενοι και κινητοποιημένοι εάν έχουν σύνθετα καθήκοντα. Τέτοιοι άνθρωποι είναι πιθανόν να αποφεύγουν πολύ απλές δουλειές και να προτιμούν διοικητικές ή άλλου είδους εργασίες που περιλαμβάνουν μεγαλύτερο βαθμό πολυπλοκότητας.

Έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές οι έρευνες στις οποίες έχει βρεθεί ότι όσο ευρύτερο είναι το περιεχόμενο της εργασίας τόσο πιο μεγάλη είναι η ικανοποίηση που αντλούν οι εργαζόμενοι από αυτήν. Το περιεχόμενο μιας εργασίας αναφέρεται σε ένα πλήθος επιμέρους διαστάσεων οι οποίες αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, όταν η εργασία παρέχει στον εργαζόμενο *ευκαιρίες για ανάπτυξη, επίτευξη, υπευθυνότητα, αυτονομία, αναγνώριση και ανατροφοδότηση ως προς την παραγωγή, του προσφέρει τις προκλήσεις που απαιτούνται ώστε να μη ματαιώνονται οι προσδοκίες του και γενικά συντελεί στην αυτοπραγμάτωση και την αυτοεκπλήρωσή του (Macarou, 1982)*. Έχει ακόμη βρεθεί ότι υπάρχει θετική σχέση, ανάμεσα στη δυνατότητα να έχουν οι εργαζόμενοι έλεγχο στις ικανότητες και δυνατότητές τους και τη δυνατότητα να παίρνουν πρωτοβουλίες, με την επαγγελματική ικανοποίηση, αφού υπό αυτές τις συνθήκες τα άτομα βιώνουν την εργασία τους ως κάτι σημαντικό στο οποίο έχουν προσωπική εμπλοκή.

Η θεωρία των Hackman και Oldham αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές προσφορές στο πεδίο της επαγγελματικής ικανοποίησης και της συμπεριφοράς στην εργασία. Σήμερα, μετά από πολλές έρευνες πιστεύεται ότι το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας ισχύει σε

μεγάλο βαθμό, αλλά όχι ακριβώς όπως υπέθεσαν οι δημιουργοί του. Καταρχάς, δεν έδειξαν όλες οι έρευνες την ύπαρξη των διαστάσεων που περιγράφουν οι Hackman και Oldham. Η ποικιλία δεξιοτήτων, για παράδειγμα, πολλές φορές ταυτίζεται στις παραγοντικές αναλύσεις είτε με την αυτονομία είτε με τη σπουδαιότητα του έργου (Fried & Ferris, 1986). Επιπλέον, τα προτεινόμενα χαρακτηριστικά της εργασίας φαίνεται ότι σχετίζονται περισσότερο με την επαγγελματική ικανοποίηση παρά με την επίδοση στο έργο και ο ενδιάμεσος ρόλος των ψυχολογικών καταστάσεων. Δε φαίνεται να είναι τόσο ισχυρός. Λόγω της φύσης των παλαιότερων ερευνών, δεν μπορούμε να πούμε με ακρίβεια, εάν η αύξηση των βασικών χαρακτηριστικών οδηγεί και σε αύξηση της ικανοποίησης. Είναι εξίσου πιθανό, η υψηλή ικανοποίηση να οδηγεί τους εργαζομένους στο να περιγράφουν τη δουλειά τους θετικά ή ότι μία τρίτη μεταβλητή, όπως η επιτυχής απόδοση, να ωθεί το άτομο τόσο σε αυξημένη ικανοποίηση όσο και σε αυξημένα επίπεδα των χαρακτηριστικών της εργασίας.

Ένας δεύτερος εξωτερικός παράγοντας που ενδεχομένως να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση είναι οι λεγόμενες *μεταβλητές των ρόλων*, που περιλαμβάνουν την ασάφεια του ρόλου και τη σύγκρουση των ρόλων. Ο ρόλος είναι το απαιτούμενο μοτίβο συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύει ένα άτομο μέσα στην οργάνωση. Οι οργανωσιακοί ρόλοι μπορεί να σχετίζονται με τις εργασιακές θέσεις ή τους τίτλους, αλλά δεν είναι έννοιες ταυτόσημες, καθώς κάθε υποκείμενο μπορεί να έχει πολλαπλούς ρόλους, ενώ δεν έχουν όλοι τους ίδιους ρόλους ακόμα κι όταν έχουν την ίδια θέση. Συχνά, ένα άτομο αναπτύσσει έναν ρόλο αναλαμβάνοντας ένα καθήκον που οι άλλοι θεωρούν ότι θα γίνει υπευθυνότητά του.

Κάποιοι παράγοντες του πλαισίου στο οποίο εργάζεται κάποιος επιδρούν σημαντικά στο βαθμό ικανοποίησης που αντλεί από την εργασία του. Ένας από αυτούς τους παράγοντες είναι ο *τύπος του ηγέτη ή του επόπτη* όταν ο ηγέτης ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του προσωπικού του και του παρέχει μια κάποια αυτονομία στη δράση και δικαίωμα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε αντίθεση με τα αποτελέσματα που επιφέρει μια αδιάφορη ηγεσία (Vroom, 1964; Korman, 1977; Arnold et al., 1998; Lok & Crawford, 1999, Leary, Sullivan & McCartney-Simon, 2000). Σημαντική επίδραση έχει βρεθεί να έχει και το όραμα του ηγέτη για την επιχείρηση (Testa, 1999).

Η ασάφεια του ρόλου έχει να κάνει με το βαθμό, στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι αβέβαιοι σχετικά με το ποια ακριβώς είναι τα εργασιακά καθήκοντα και οι ευθύνες τους. Πολλοί προϊστάμενοι αποτυγχάνουν να δώσουν ξεκάθαρες κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες στους υφισταμένους τους με αποτέλεσμα να τους δημιουργούν ασάφεια ως προς το τι πρέπει να κάνουν. Η ασάφεια ενός επαγγελματικού ρόλου μπορεί να είναι ενδογενές χαρακτηριστικό

μιας επαγγελματικής θέσης και να συνοδεύει και τις μεταβατικές καταστάσεις, όπως η ανάλυση μιας νέας εργασιακής θέσης, η προαγωγή κτλ.

Η σύγκρουση των ρόλων προκύπτει, όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι πρέπει να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες ή όταν η συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου κάνει δύσκολη ή αδύνατη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες πλευρές του ρόλου (Ivancevich & Matteson, 1980).

Επιπλέον στοιχεία του περιεχομένου εργασίας που σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση έχουν βρεθεί να είναι: *α) η πλήρωμή και β) οι δυνατότητες προαγωγής*. Πιο συγκεκριμένα, σε ό,τι αφορά στην αμοιβή, τα δεδομένα που βασίζονται σε συνολικές μετρήσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης δείχνουν πως η συνολική ικανοποίηση αυξάνεται καθώς αυξάνεται και το εισόδημα. Δηλαδή, η αμοιβή αποτελεί πηγή ικανοποίησης των εργαζομένων. Ο Portugal, μάλιστα, παρατηρεί ότι η αμοιβή παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα γιατί η αμοιβή είναι σύμβολο κατάστασης (status), επίτευξης και αναγνώρισης. Γι' αυτό η μη επαρκής αμοιβή μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα αισθήματα δυσαρέσκειας.

Η συσχέτιση, ωστόσο, της αμοιβής με την εργασιακή ικανοποίηση, αντίθετα από ό,τι αναμένεται, είναι αναπάντεχα μικρή. Ο παράγοντας αυτός συσχετίζεται πιο στενά με την ικανοποίηση της αμοιβής (pay satisfaction), παρά με τη γενική εργασιακή ικανοποίηση. Η όποια ικανοποίηση δεν προέρχεται από το απόλυτο μέγεθος του μισθού καθεαυτό, αλλά από τη σχέση μεταξύ τους μισθού και κάποιων μέτρων σύγκρισης που χρησιμοποιεί το υποκείμενο. Το μέτρο σύγκρισης μπορεί να είναι ένα επίπεδο προσαρμογής που καθορίζεται από τους προηγούμενους μισθούς ή τους μισθούς άλλων ανθρώπων. Πολύ περισσότερο, είναι η δικαιοσύνη με την οποία καθορίζεται η αμοιβή που επηρεάζει την ικανοποίηση.

Υπάρχουν άτομα ικανοποιημένα με τον κατώτερο μισθό, ενώ υπάρχουν και επαγγελματίες αθλητές και tv περσόνες, οι οποίοι είναι δυσαρεστημένοι με εξασήφιους μισθούς. Αυτό καταδεικνύει ότι οι πιο καλοπληρωμένοι δεν είναι απαραίτητα και πιο ικανοποιημένοι, όταν πρόκειται για άτομα που βρίσκονται σε διαφορετικές εργασίες.

Επιπλέον, οι περισσότεροι που είναι ικανοποιημένοι με το μισθό τους όταν συγκρίνονται με άλλους που κερδίζουν περισσότερα αποδίδουν την ικανοποίησή τους σε άλλα στοιχεία (πχ. ικανότητες, αρχαιότητα κτλ.), στοιχεία που δικαιολογούν τη διαφορά στους μισθούς.

Αντίθετα, αυτοί που είναι δυσαρεστημένοι με το μισθό τους σε σχέση με άλλους, αποδίδουν τη δυσαρέσκειά τους στη δική τους ισότητα ή ανωτερότητα σε σχέση με διαστάσεις που αφορούν το μισθό. Όπως γίνεται κατανοητό, η ικανοποίηση εξαρτάται από σχετικά και όχι απόλυτα επίπεδα μισθών.

Ως αποτέλεσμα θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση ως τη διαφορά μεταξύ του ποσού που το άτομο πραγματικά λαμβάνει και αυτού που θεωρεί ότι θα έπρεπε να λαμβάνει. Όσο μεγαλύτερη η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο ποσών, τόσο πιο μεγάλη είναι η ένταση από την έλλειψη ισορροπίας που βιώνει το άτομο.

Όσο για τις δυνατότητες προαγωγής έχει βρεθεί ότι όταν αυτές είναι αρκετές αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων κι αυτό διότι οι προαγωγές περιέχουν έναν αριθμό σημαντικών ενδείξεων για την αυτοεκτίμηση ενός ατόμου τόσο υλικές (όπως π.χ. μια συνοδευόμενη αύξηση μισθού) όσο και κοινωνικής φύσεως (όπως αναγνώριση εντός της επιχειρήσεως και αυξημένο κοινωνικό γόητρο).

Τέλος, κάποιες άλλες διαστάσεις που έχει διαπιστωθεί ερευνητικά ότι επηρεάζουν την ικανοποίηση είναι οι συνθήκες εργασίας (ζέστη, θόρυβος, καθαριότητα, φωτισμός), το ωράριο εργασίας και ο ελεύθερος χρόνος που μπορεί να εξασφαλίσει ο εργαζόμενος, η ασφάλεια, η μονιμότητα και τα επιδόματα που παρέχει μια δουλειά. Στα επιδόματα συγκαταλέγονται και οι διακοπές, το δικαίωμα συνταξιοδότησης καθώς και κάποιες άλλες πρόσθετες παροχές (Macarou, 1982).

➤ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ (ΑΤΟΜΙΚΟΙ) ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Εσωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι η προσωπικότητα, η ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο κ.ά.

Σύμφωνα με τις μελέτες του Hawthorne το 1920 όπου αναγνωρίστηκε η σπουδαιότητα των ατομικών διαφορών στη βίωση της εργασιακής ικανοποίησης, η περιβαλλοντική όψη είναι αυτή που κυριάρχησε στην έρευνα και τη θεωρία της συγκεκριμένης στάσης. Στα μέσα της δεκαετίας του '80 υπήρξε αυξημένο ενδιαφέρον στις επιδράσεις της προσωπικότητας στην εργασιακή ικανοποίηση. Οι μελέτες έδειξαν ξεκάθαρα ότι η προσωπικότητα αποτελεί σίγουρα παράγοντα που

επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Ορισμένοι ερευνητές, μάλιστα, υποστήριξαν ότι ενδέχεται να υπάρχει ακόμα και γενετική προδιάθεση για το αν κάποιος θα έλκεται ή όχι από την εργασία (Arvey, Bouchard, Segal & Abraham, 1989).

Δύο χαρακτηριστικά της *προσωπικότητας* φαίνεται να παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της εργασιακής ικανοποίησης: η *έδρα ελέγχου* (locus of control) και η *αρνητική επιρροή* (negative affectivity).

Η έδρα ελέγχου είναι μία γνωστική μεταβλητή που αντιπροσωπεύει τη γενικευμένη πίστη ενός ατόμου στην ικανότητά του να ελέγχει τις θετικές και αρνητικές ενισχύσεις στη ζωή του. Ένας «εξωτερικός» πιστεύει στον έλεγχο από εξωτερικές δυνάμεις ή άλλους ανθρώπους. Ένας «εσωτερικός» πιστεύει ότι ο ίδιος είναι ικανός να επηρεάζει τις ενισχύσεις. Οιπίστεις σχετικά με τον έλεγχο των ενισχύσεων μπορεί να επιδρούν στις εργασιακές στάσεις. Η έδρα ελέγχου βρέθηκε ότι συσχετίζεται σημαντικά με την εργασιακή ικανοποίηση (O'Brien, 1983-Spector, 1982).

Για τον τομέα της εργασίας, ο Spector ανέπτυξε την κλίμακα Work Locus of Control Scale, η οποία συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση σε ένα υψηλότερο επίπεδο από ό,τι η κλασσική κλίμακα του Rotter.

Πολλοί είναι οι μηχανισμοί που επηρεάζουν τη σχέση μεταξύ έδρας ελέγχου και εργασιακής ικανοποίησης. Ο Spector (1982) παρατήρησε ότι οι «εσωτερικοί» τείνουν να εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους καλύτερα από ό,τι οι «εξωτερικοί». Επομένως εάν η εργασιακή απόδοση σχετίζεται με τις αμοιβές, τότε ενδέχεται να προκύψει και εργασιακή ικανοποίηση. Έτσι, οι «εσωτερικοί» εκδηλώνουν μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση, γιατί επωφελούνται από τις αμοιβές που λαμβάνουν λόγω της καλύτερης απόδοσής τους.

Όσον αφορά το φύλο των εργαζομένων και την επαγγελματική ικανοποίηση, οι Hulin & Smith (1964), Brief & Oliver (1985), Weaver (1967), Thempre, Rigny & Haccoun (1985), δεν έχουν εντοπίσει στατιστικώς σημαντικές διαφορές, ιδιαίτερα όταν ένας αριθμός άλλων μεταβλητών ελέγχεται στατιστικά, όπως για παράδειγμα η αμοιβή, οι ευκαιρίες προαγωγής κ.λ.π. Καθώς όλο και περισσότερες γυναίκες εισέρχονται στον εργασιακό στίβο και σε δουλειές που παραδοσιακά θεωρούνται αντρικές, παρουσιάζει ενδιαφέρον να κατανοήσουμε τις διαφορές μεταξύ των *δύο φύλων* ως προς τις εργασιακές τους στάσεις.

Τα αποτελέσματα των ερευνών είναι αντιφατικά και παρουσιάζουν άλλοτε τις γυναίκες να είναι περισσότερο ικανοποιημένες επαγγελματικά και άλλοτε το αντίθετο. Υπάρχουν κάποιες ενδείξεις ότι οι γυναίκες εστιάζουν σε διαφορετικές πλευρές της εργασίας απ' ότι οι άνδρες. Είναι λογικό εξάλλου να αναμένονται διαφορετικές πηγές επαγγελματικής ικανοποίησης από τις γυναίκες που επιλέγουν να κάνουν καριέρα (εδώ οι ικανοποιήσεις είναι παράλληλες με αυτές των ανδρών που εργάζονται σε επιχειρήσεις) και από τις γυναίκες που αναγκάζονται να εργαστούν για να συνεισφέρουν στο οικογενειακό εισόδημα. Γενικότερα, οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι δεν είναι το φύλο των εργαζομένων που σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά μάλλον μια ομάδα παραγόντων που διαφοροποιείται με το φύλο (Schultz, 1982).

Ένα ερώτημα που απασχόλησε τους ερευνητές είναι η ύπαρξη ή μη αλλαγών στο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης κατά την πάροδο του χρόνου. Η ηλικία είναι ένας καθοριστικός παράγοντας στις δραστηριότητες του ατόμου, ο οποίος συχνά καθορίζει το ρόλο και το status του. Σύμφωνα με έρευνες η εργασιακή ικανοποίηση τείνει να μειώνεται στη διάρκεια των πρώτων χρόνων της απασχόλησης, αγγίζοντας το χαμηλότερο σημείο γύρω στις ηλικίες 26 με 31. Από το σημείο αυτό και μετά η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται σταθερά με την ηλικία.

Σύμφωνα με τις περισσότερες έρευνες η πορεία έχει ως εξής: στην ηλικία των 20 ετών η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυξημένη καθώς επικρατεί ακόμα μία ονειρική πραγματικότητα και μειώνεται (μετά την ηλικία των 25 ετών) καθώς αρχίζουν να εμφανίζονται ασυμφωνίες μεταξύ ιδανικών και πραγματικότητας όσον αφορά την εργασία και μια συγκεκριμένη εργασία συμβάλλει σε αυτό. Καθώς το άτομο προσαρμόζεται σε αυτή την πραγματικότητα και ξεκινά να πραγματοποιεί επαγγελματικούς στόχους, η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνεται και τελικά κορυφώνεται γύρω στα τέλη της τρίτης και αρχές της τέταρτης δεκαετίας του ατόμου (30-40 έτη). Ύστερα ακολουθεί η «κρίση στο μέσο της καριέρας» γύρω στα 45 με 50 έτη. Η επαγγελματική ικανοποίηση επανακάμπτει καθώς αυτή η κρίση επιλύεται, αλλά αρχίζει να μειώνεται πάλι καθώς το άτομο προετοιμάζεται για τη συνταξιοδότηση.

Στις σύγχρονες κοινωνίες το εργατικό δυναμικό είναι πλέον πολυπολιτισμικό, ενώ συχνά οι μεγάλοι οργανισμοί έχουν εγκαταστάσεις σε διαφορετικές χώρες και απασχολούν ντόπιο προσωπικό. Για να μπορέσουν οι οργανισμοί να αξιοποιήσουν

ικανοποιητικά αυτό το διαφοροποιημένο εργατικό δυναμικό, πρέπει να καταλάβουν πώς οι άνθρωποι διαφορετικών εθνικών, φυλετικών και πολιτισμικών καταβολών αισθάνονται για τη δουλειά τους.

«Έχει βρεθεί πως η φυλή επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση (Campbell et al, 1976; Weaver, 1977; 1978) και πιο συγκεκριμένα ότι η λευκή φυλή δηλώνει περισσότερο επαγγελματικά ικανοποιημένη από άλλες φυλές. Ωστόσο, όταν οι εσωγενείς αμοιβές της εργασίας ελεγχθούν στατιστικά η σχέση αυτή δεν είναι στατιστικώς σημαντική (King, Murray & Atkinson, 1982)».

Σε ότι αφορά το **μορφωτικό επίπεδο** έχει βρεθεί (σύμφωνα με τους υποστηρικτές της θεωρίας της ισότητας) ότι επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση. Αν δυο άτομα διαφορετικής μορφωτικής στάθμης κατέχουν την ίδια θέση εργασίας, με τις ίδιες αποδοχές, τις ίδιες ευθύνες, με τα ίδια καθήκοντα, το άτομο που θα είναι περισσότερο μορφωμένο αναμένεται να είναι λιγότερο ικανοποιημένο επαγγελματικά διότι θεωρεί ότι συνεισφέρει πολύ περισσότερο στη δουλειά από το συνάδελφό του και παρόλα αυτά αμείβεται το ίδιο με αυτόν. Η συνειδητοποίηση αυτής της ανισότητας φέρνει επαγγελματική δυσαρέσκεια (Chairs, 1983). Επιπλέον, έχει βρεθεί ότι η εκπαίδευση έχει αρνητική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση δεδομένου ότι το υψηλό μορφωτικό επίπεδο δημιουργεί υψηλότερες προσδοκίες στον εργαζόμενο, ο οποίος βιώνει δυσαρέσκεια όταν εκτελεί εργασίες ρουτίνας. Από την άλλη πλευρά το νοητικό επίπεδο, που σχετίζεται με το μορφωτικό, δε φαίνεται να επιδρά αυτό καθαυτό στην επαγγελματική ικανοποίηση ενώ σε συνδυασμό με το είδος της εργασίας φαίνεται να αποτελεί σημαντικό παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης (Schultz, 1982).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ ΘΡΙΑΣΙΟ

3.1 ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΝΕ ΘΡΙΑΣΙΟ

Το Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας Θριάσιο ιδρύθηκε με το με αριθμό 162 Προεδρικό Διάταγμα το 1985, μετά από πολύχρονους αγώνες της τοπικής κοινωνίας, που έβλεπε καθημερινά τις ανάγκες σε υπηρεσίες υγείας να πολλαπλασιάζονται και την περιοχή τους να αναπτύσσεται βιομηχανικά με ραγδαίους ρυθμούς. Οι εργασίες κατασκευής του ολοκληρώθηκαν, μετά από πολλές περιπέτειες, τον Δεκέμβριο του 1995.

Ο πρώτος οργανισμός του Νοσοκομείου δημοσιεύθηκε το 1989 και η σταδιακή έναρξη λειτουργίας του ξεκίνησε το 1996. Από τον αρχικό οργανισμό μέχρι σήμερα έχουν γίνει 4 μεγάλες τροποποιήσεις με πλέον πρόσφατη αυτή του έτους 2004, και αρκετές συμπληρώσεις που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του Νοσοκομείου και στην ανάδειξή του σε μια από τις πιο σύγχρονες νοσηλευτικές μονάδες της χώρας μας.

Από το Δεκέμβριο του 2000 εντάχθηκε στο σύστημα εφημεριών των νοσοκομείων που καλύπτουν τις ανάγκες του Πειραιά, της Δυτικής Αθήνας και της Δυτικής Αττικής. Παράλληλα το Θριάσιο Νοσοκομείο έχει ενταχθεί στο σύστημα ψυχιατρικής εφημερίας των νοσοκομείων του Λεκανοπεδίου υποδεχόμενο περιστατικά απ' όλη τη χώρα κάθε 2ο Σάββατο του μήνα. Προσφάτως ολοκληρώθηκε το έργο της επέκτασης και διαμόρφωσης του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών του Νοσοκομείου, ένα έργο απόρροια της συνεχώς αυξανόμενης νοσηλευτικής κίνησης του Θριασίου πεδίου.

Στο Θριάσιο Νοσοκομείο, από το 1997, υπάρχουν τα δύο Κέντρα Υγείας της Δυτικής Αττικής (Ελευσίνας και Μεγάρων) με τα Περιφερειακά Ιατρεία τους.

Σήμερα το Θριάσιο Νοσοκομείο αποτελεί μια οργανωμένη νοσηλευτική μονάδα συνεχώς αναπτυσσόμενη με άριστη υποδομή σε ιατρο-τεχνολογικό και ξενοδοχειακό εξοπλισμό που καλείται καθημερινά να καλύψει τις ανάγκες σε περίθαλψη χιλιάδων κατοίκων του Λεκανοπεδίου και ειδικά και καθημερινά όλων των κατοίκων της περιοχής της Δυτικής Αττικής, η οποία όπως είναι γνωστό αποτελεί τη μεγαλύτερη βιομηχανική ζώνη της χώρας και παράλληλα έναν από τους μεγαλύτερους συγκοινωνιακούς κόμβους.

Η ολοκλήρωση του Λάτσειου Κέντρου Εγκυμάτων (2 Φεβρουαρίου του 2005) η οποία διαθέτει της υψηλότερης ποιότητας ιατρικό εξοπλισμό και η ενσωμάτωσή του στον

Οργανισμό του Νοσοκομείου αποτελεί ακόμη μία αναβάθμισή του, αφού πρόκειται για μια εξειδικευμένη Μονάδα από τις πλέον σύγχρονες και μεγάλες της Ευρώπης. Τέλος, η λειτουργία της σύγχρονης Μονάδας Τεχνητού Νεφρού η οποία θα σταματήσει την ταλαιπωρία χρονίως πασχόντων συνανθρώπων μας που καθημερινά σχεδόν υποβάλλονται σε αιμοκάθαρση σε απομακρυσμένες, από την περιοχή, νοσηλευτικές μονάδες.

3.2 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΡΟΛΟΣ

Ο σκοπός του νοσοκομείου είναι:

- Η παροχή πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας περίθαλψης, ισότιμα για κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση.
- Η ανάπτυξη και η προαγωγή της ιατρικής έρευνας.
- Η ανάπτυξη προγραμμάτων συνεχούς εκπαίδευσης του συνόλου του προσωπικού.
- Εφαρμογή νέων μεθόδων και μορφών περίθαλψης με στόχο την αποτελεσματική προώθηση της υγείας των πολιτών.

Ιδιαίτερα το Θριάσιο Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας, καλείται να καλύψει:

- Μια περιοχή με σημαντικές ανάγκες σε υπηρεσίες υγείας, δεδομένου στην ευρεία περιοχή της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Δυτικής Αττικής δεν έχει αναπτυχθεί καμία άλλη δημόσια ή ιδιωτική νοσηλευτική μονάδα.
- Την ευρεία περιοχή της Δυτικής Αθήνας και του Πειραιά στο πλαίσιο των εφημεριών των Νοσοκομείων του Α΄ και Β΄ ΔΥΠΕ Αττικής.

Ο ρόλος αυτός γίνεται ακόμη πιο σημαντικός σήμερα, που η διάνοιξη της Αττικής Οδού, φέρνει το Θριάσιο Νοσοκομείο ως την πλησιέστερη και ταχύτερα προσβάσιμη, οργανωμένη Νοσηλευτική Μονάδα, κατά την είσοδο στο Νομό Αττικής και από την Εθνική Οδό Αθηνών Θεσσαλονίκης.

3.3 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ & ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Τα όργανα διοίκησης του Νοσοκομείου είναι ο Διοικητής, ο Αναπληρωτής Διοικητής και το Συμβούλιο Διοίκησης . Η συνολική δύναμη του νοσοκομείου είναι 434 κρεβάτια και προβλέπεται ως εξής: Παθολογικός Τομέας δυναμικότητα 180 κλίνες , Χειρουργικός Τομέας δυναμικότητα 200 κλίνες, Τομέας Εντατικής Ιατρικής δυναμικότητα 34 κλίνες και Τομέας Ψυχικής Υγείας δυναμικότητας 20 κλίνες.

3.3.1 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για την στελέχωση των Οργάνων Διοίκησης προβλέπονται δύο (2) οργανικές θέσεις της κατηγορίας ειδικών θέσεων, που διαβαθμίζονται ως εξής: μια (1) οργανική θέση Διοικητή, με βαθμό 1^ο και μια (1) οργανική θέση Αναπληρωτή Διοικητή, με βαθμό 2^ο. Οι παραπάνω θέσεις ορίζονται με θητεία. Για το Επιστημονικό Συμβούλιο προβλέπονται δυο (2) οργανικές θέσεις ειδικού επιστημονικού προσωπικού, Συμβούλων Οργάνωσης.

Για την στελέχωση της Ιατρικής Υπηρεσίας προβλέπονται:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ			ΣΥΝΟΛΟ
	Δ/ΝΤΗΣ	ΕΠΙΜ. Α	ΕΠΙΜ. Β'	
ΙΑΤΡΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1	-	2	3
ΓΝΑΘΟΓΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	1	1	3
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗΣ	1	2	3	6
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΝΑΤΟΜΙΚΗΣ	1	1	2	4
ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	1	2	4	7
ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	1	3	4	8
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	2	3	5	10
ΝΕΦΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	1	3
ΜΑΙΕΥΤΙΚΗΣ-ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΑΣ	1	2	6	9

ΟΥΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	3	5
ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	3	5
ΩΡΛ	1	1	3	5
ΝΕΥΡΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	1	4	6
ΠΛΑΣΤΙΚΗΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	2	4	7
ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑΣ	1	8	8	17
ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑΣ	1	2	6	9
ΑΚΤΙΝΟΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗΣ	1	3	7	11
ΚΥΤΤΑΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	1	3
ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗΣ	1	1	5	7
ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	2	4	7	13
ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	2	3	4	9
ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΙΟΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ Η΄ ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	-	-	2	2
ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ	-	1	-	1
ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ	2	3	7	12
ΠΝΕΥΜΟΝΟΛΟΓΙΑΣ-ΦΥΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ	1	1	4	6
ΝΕΥΡΟΛΟΓΙΑΣ	1	2	3	6
ΦΥΣΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	1	1	2	4
ΡΕΥΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ	-	1	-	1
ΔΕΡΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ	-	1	-	1
ΓΑΣΤΡΕΝΤΕΡΟΛΟΓΙΑΣ	-	1	1	2
ΑΓΓΕΙΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	-	1	-	1
ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ ΘΩΡΑΚΟΣ	-	1	-	1
ΠΑΘΟΛΟΓΙΑΣ ΜΕ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΗ ΛΟΙΜΩΞΙΟΛΟΓΙΑ	-	2	-	2
ΣΥΝΟΛΟ	29	58	102	189

Από άλλους επιστήμονες και λοιπό προσωπικό της Ιατρικής Υπηρεσίας προβλέπονται: 23 θέσεις ΠΕ διαφόρων ειδικοτήτων, 74 θέσεις ΤΕ διαφόρων ειδικοτήτων και 59 θέσεις ΔΕ διαφόρων ειδικοτήτων.

Για την στελέχωση της Νοσηλευτικής Υπηρεσίας προβλέπονται: μια (1) θέση Διευθυντή ΠΕ Νοσηλευτικής, 40 θέσεις ΠΕ Νοσηλευτικής, 265 θέσεις ΤΕ διαφόρων ειδικοτήτων, 170 θέσεις ΔΕ Νοσηλευτικής και 105 θέσεις ΥΕ βοηθητικό υγειονομικό προσωπικό.

Για την στελέχωση της Διοικητικής-Οικονομικής Υπηρεσίας προβλέπονται: 3 θέσεις Διευθυντή ΠΕ κλάδου Διοικητικού ή Οικονομικού, 16 θέσεις ΠΕ κλάδου Διοικητικού ή Οικονομικού(Διοικητικός-Λογιστικός), 25 θέσεις ΤΕ διαφόρων ειδικοτήτων (11 θέσεις Διοίκηση Μονάδων Υγείας & Πρόνοιας), 65 θέσεις ΔΕ διαφόρων ειδικοτήτων και 119 ΥΕ θέσεις διαφόρων ειδικοτήτων.

Για την στελέχωση της Τεχνικής- Ξενοδοχειακής Υπηρεσίας προβλέπονται: 1 θέση Διευθυντή κλάδου ΠΕ Μηχανικών, 4 θέσεις ΠΕ Μηχανικών διαφόρων ειδικοτήτων, 8 θέσεις ΤΕ κλάδου Τεχνολογικών εφαρμογών, 52 θέσεις ΔΕ Τεχνικού και 1 θέση ΥΕ Επιμελητών.

ΜΕΡΟΣ Β΄: ΕΡΕΥΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΓΝΕ ΘΡΙΑΣΙΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Βασικός στόχος της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η μέτρηση και η διερεύνηση του επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων της νοσοκομειακής μονάδας του Θριασίου Ελευσίνας.

4.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Τα πρωτογενή δεδομένα συγκεντρώθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου στην νοσοκομειακή μονάδα του Θριασίου. Διανεμήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο δόθηκε στο προσωπικό.

Το δείγμα της έρευνας επιλέχθηκε με την μέθοδο της *τυχαίας απλής δειγματοληψίας*. Αποτελείται από 14 εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα και ειδικότερα σε νοσοκομειακή μονάδα.

4.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η ανομοιογένεια του δείγματος. Στην συγκεκριμένη νοσοκομειακή μονάδα απασχολούνται εργαζόμενοι διαφορετικών ειδικοτήτων, προερχόμενοι και από τις τέσσερις βαθμίδες της εκπαίδευσης (ΠΕ,ΤΕ,ΔΕ,ΥΕ) και είναι αναμενόμενο οι προσδοκίες τους από την εργασία και το επάγγελμά τους να ποικίλουν.

4.4 ΜΕΣΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την εκτίμηση της επαγγελματικής Ικανοποίησης είναι του Paul E. Spector, Τμήμα πανεπιστημίου Ψυχολογίας της νότιας Φλόριντας. Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 36 προτάσεις.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι κλειστού τύπου και απαντώνται σε κλίμακα των έξι βαθμών, με 1= Διαφωνώ πάρα πολύ έως 6= Συμφωνώ πάρα πολύ .

Η κεντρική μεταβλητή του τεστ «Επαγγελματική Ικανοποίηση» αναφέρεται στον βαθμό που το άτομο είναι ευχαριστημένο από ποικίλες πλευρές της εργασίας του. Συγκεκριμένα με το παρόν τεστ αξιολογείται η ικανοποίηση του εργαζομένου ως προς τις εξής διαστάσεις :

- Ικανοποίηση από το εργασιακό αντικείμενο
- Ποικιλία στα εργασιακά καθήκοντα
- Πρωτοβουλία
- Ευθύνη
- Δικαιοσύνη
- Αναγνώριση
- Ηθική ανταμοιβή
- Συνεργασία – Ομαδικότητα
- Ηγεσία
- Οργανωτική Δομή
- Μισθός
- Άλλες αμοιβές
- Προαγωγές
- Προσλήψεις
- Εκπαίδευση
- Ροή πληροφοριών - Επικοινωνία
- Ανταγωνισμός

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5⁰

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η αξιολόγηση των συμπερασμάτων των ερωτήσεων των εργαζομένων είναι η ακόλουθη:

1^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Στην ερώτηση "αν αισθάνονται ότι πληρώνονται ικανοποιητικά για την δουλειά που κάνουν οι εργαζόμενοι ήταν διχασμένοι. Οι μισοί ήταν ευχαριστημένοι από τον μισθό τους, ενώ οι άλλοι μισοί ήταν αρνητικοί στο θέμα αυτό. Συμπερασματικά, μπορεί να καταστεί σαφές ότι υπάρχει μια βαθειά διχογνωμία η οποία εδράζεται τόσο στις διαφορετικές θέσεις και αξιώματα που κατέχουν ο καθένας στο ιεραρχικό επίπεδο διοίκησης του νοσοκομείου τόσο και στην διαφορετική μισθολογική πολιτική και τακτική που ακολουθεί ο συγκεκριμένος δημόσιος οργανισμός.

2^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζομένους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι υπάρχουν πολύ λίγες πιθανότητες για προαγωγή στη δουλειά τους. Δηλαδή, οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι έχουν λίγες πιθανότητες στην ανέλιξη τους σε ιεραρχικά ανώτερα αξιώματα του νοσοκομείου. Αυτό, μπορεί εν μέρη να δικαιολογηθεί από τις αδιαφανείς και αναξιοκρατικές πρακτικές και διαδικασίες που ακολουθούνται εν γένει στο δημόσιο τομέα.

3^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι ο προϊστάμενος τους είναι αρκετά ικανός στο να κάνει τη δουλειά του. Η πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύουν ότι ο προϊστάμενος τους έχει αρκετές δεξιότητες και ικανότητες μαζί

με πείρα και γνώσεις για να υπάρξει μια αποτελεσματική διαχείριση και ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα.

4^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι δεν ικανοποιούνται από τα οφέλη που λαμβάνουν. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι δεν λαμβάνουν την ικανοποίηση που χρειάζονται από τα οφέλη που λαμβάνουν τόσο τα υλικά οφέλη(μισθός, bonus κλπ) όσο και τα πνευματικά/ψυχικά οφέλη(ηθική επιβράβευση, ψυχικά ικανοποίηση).

5^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι όταν κάνουν καλά την δουλειά τους, λαμβάνουν την αναγνώριση που αρμόζει. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι όταν κάνουν αποτελεσματικά και επιτυχημένα την εργασία που τους έχουν αναθέσει οι προϊστάμενοι τους, λαμβάνουν την αρμόζουσα αναγνώριση.

6^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 13 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες, συμβάλλουν στο να γίνεται μια εύκολη δουλειά δύσκολη. Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει μια αντινομία και μια επικάλυψη κανόνων και διαδικασιών που συμβάλλουν στο να γίνεται μια εργασία δυσκολότερη από όσο ήταν κανονικά. Δηλαδή, οι κανόνες και οι διαδικασίες είτε συγκρούονται μεταξύ τους είτε επικαλύπτονται είτε υπάρχουν κενά σε αυτά και προκαλούν μια σύγχυση όσων αφορά τα αναθετώμενα καθήκοντα, τις αρμοδιότητες που υπάρχουν στις εκτελεσθείσες εργασίες.

7^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 12 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι τους αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύουν.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι είναι ευχαριστημένοι με το κοινωνικό και πνευματικό επίπεδο των εργαζομένων με τους οποίους συνεργάζονται στο νοσοκομείο.

8^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι μερικές φορές αισθάνονται ότι η δουλειά τους δεν έχει νόημα.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι η εργασία που επιτελούν έχει νόημα και ουσία και ότι επιτελούν κοινωνικό λειτούργημα επωφελές προς τους ασθενείς αλλά και εν γένει στο σύνολο των πολιτών της χώρας.

9^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι οι επικοινωνίες στον οργανισμό φαίνονται καλές.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων συμφωνεί ότι οι επικοινωνίες στον οργανισμό είναι καλές. Δηλαδή, ότι υπάρχει καλό ενδο-επικοινωνιακό και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων και των διευθύνσεων αλλά και μεταξύ των υπολοίπων δημοσίων νοσοκομείων. Επίσης, ότι υπάρχει καλή ποιότητα των παρεχόμενων επικοινωνιακών υπηρεσιών.

10^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 13 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι οι αυξήσεις είναι πολύ λίγες και χρονικά απέχουν.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι αυξήσεις στο μισθό τους και γενικά στις απολαβές που λαμβάνουν είναι πολύ λιγότερες από αυτές που αξίζουν λόγω των υψηλής ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρουν. Ακόμη, και ότι αυτές οι λίγες ποσοτικά αυξήσεις που δίνονται στους μισθούς (του κατωτέρου κυρίως ιεραρχικά προσωπικού) απέχουν ικανά χρονικά διαστήματα μεταξύ τους.

11^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 5 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι εκείνοι που κάνουν καλά τη δουλειά τους έχουν μια πιθανότητα προαγωγής.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι συνάδελφοι τους δεν εκτελούν καλά την εργασία που τους έχουν αναθέσει και δεν έχουν πιθανότητες προαγωγής και ανέλιξης στην ιεραρχία.

12^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 12 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι ο προϊστάμενος τους είναι άδικος απέναντι τους.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι ο προϊστάμενος τους είναι δίκαιος απέναντι τους.

13^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι τα οφέλη από την εργασία τους είναι όμοια με εκείνα που λαμβάνουν συνάδελφοι σε παρόμοιους οργανισμούς.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει διαφορά στα οφέλη που λαμβάνουν από την εργασία τους από τα οφέλη που λαμβάνουν άλλοι εργαζόμενοι σε παρόμοιους οργανισμούς. Δηλαδή, ότι υπάρχει μια άδικη αντιμετώπιση τους από τους εργοδότες τους καθώς παρέχουν με χαμηλές απολαβές και χαμηλά αναγνώριση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υψηλής ποιότητας και ικανοποιητικού επιπέδου υπηρεσίες στους ασθενείς.

14^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 8 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι δεν αισθάνονται ότι η δουλειά που κάνουν εκτιμάται.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύουν ότι οι εργασίες που εκτελούν και τα καθήκοντα που επιτελούν εκτιμώνται δεόντως τόσο από τους συναδέλφους και τους συνεργάτες όσο και από τα ανωτέρα κλιμάκια διοίκησης του νοσοκομείου.

15^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 8 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι οι προσπάθειες τους να κάνουν καλή δουλειά δεν παρεμποδίζονται από την γραφειοκρατία.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι γραφειοκρατία αποτελεί ικανό εμπόδιο στην επιτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων και στην εκτέλεση των εργασιών τους. Δηλαδή, η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο όπως και σε άλλους δημόσιους οργανισμούς για την ταχύτερη και αμεσότερη ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

16^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι πρέπει να εργάζονται σκληρότερα στην δουλειά τους, λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων τους.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν πρέπει να εργάζονται σκληρότερα στη δουλειά τους λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων τους. Δηλαδή, ότι οι συνάδελφοι τους έχουν όλες τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες ώστε να μην χρειάζεται να εργάζονται οι υπόλοιποι σκληρότερα για να επιτύχουν τους στόχους τους στην εργασία.

17^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 13 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι τους αρέσει το αντικείμενο εργασίας τους.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι είναι ευχαριστημένοι από το αντικείμενο εργασίας. Δηλαδή, στο προσωπικό αρέσει το αντικείμενο εργασίας τους καθώς πιστεύει ότι ανταποκρίνονται στις δεξιότητες και στις απαιτούμενες γνώσεις που χρειάζεται.

18^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 7 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι οι στόχοι του οργανισμού που δουλεύουν δεν είναι ξεκάθαροι.

Το προσωπικό εδώ είναι διχασμένο καθώς το ήμισυ των εργαζομένων πιστεύει ότι οι στόχοι του δημοσίου οργανισμού που εργάζονται δεν είναι ξεκάθαροι. Δηλαδή, υπάρχει ένα πρόβλημα ως προς τον καθορισμό του στόχου και του σκοπού του νοσοκομείου οι οποίοι δεν πείθουν μέρος των εργαζομένων.

19^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 9 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι αισθάνονται απογοήτευση από την δουλειά τους, όταν σκέφτονται πόσο τους πληρώνουν σύμφωνα με αυτά που προσφέρουν .

Η πλειοψηφία των εργαζομένων αισθάνεται απογοήτευση από την δουλειά τους καθώς προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ενώ οι αμοιβές τους είναι χαμηλές. Η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα του προσωπικού είναι αναντιστοιχή με την δουλειά που προσφέρουν.

20^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 4 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι οι συνάδελφοι εξελίσσονται στον οργανισμό που δουλεύουν όπως και στους άλλους οργανισμούς.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι συνάδελφοι τους εξελίσσονται ιεραρχικά και επαγγελματικά στην εργασία τους όπου απασχολούνται όπως γίνεται μόνο σε δημόσιους οργανισμούς όπου επικρατεί γραφειοκρατία και αναξιοκρατία και οι διορισμοί σε ανώτερες

και ανώτατες θέσεις γίνεται με πολιτικά και κομματικά κριτήρια. Εν αντιθέσει σε ιδιωτικούς οργανισμούς υγείας τα κριτήρια είναι άκρος αξιοκρατικά με βάση τις ικανότητες και δεξιότητες, την ακαδημαϊκή μόρφωση και την εργασιακή εμπειρία.

21^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι ο προϊστάμενος τους δείχνει πολύ λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφιστάμενων.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι ο προϊστάμενος τους δείχνει αρκετό ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του. Δηλαδή, ότι ενδιαφέρεται για την συναισθηματική κατάσταση τους και για τα προβλήματα που βιώνουν εκτός του εργασιακού χώρου.

22^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 8 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι τα πακέτα αμοιβών που ισχύουν είναι δίκαια

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει αδικία όσον αφορά στο διαμοιρασμό των πακέτων αμοιβών που ισχύουν στο νοσοκομείο μεταξύ των εργαζομένων. Είναι έντονο το συναίσθημα της άνισης και άδικης αντιμετώπισης του κατώτερου ιεραρχικά προσωπικού καθώς πιστεύεται ότι οι ανώτεροι τους παίρνουν δυσανάλογα μεγαλύτερες αμοιβές από όσο θα έπρεπε να είναι.

23^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 5 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για εκείνους που εργάζονται εδώ.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν υπάρχουν περιορισμένες ανταμοιβές για εκείνους και τους συνεργάτες τους. Δηλαδή, υπάρχει ανάλογος υψηλός φόρτος εργασίας και υψηλή παραγωγικότητα και ελάχιστη ανταμοιβή αυτών των προσόντων.

24^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι πολλά πράγματα στην δουλειά τους ικανοποιούν.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι πολλά πράγματα στη δουλειά τους ικανοποιούν υλικά, πνευματικά και ψυχικά.

25^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 9 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι συχνά νιώθουν ότι δεν ξέρουν τι γίνεται στην υπηρεσία τους.

Η πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύει ότι συχνά και νιώθουν και ξέρουν τα τεκταινόμενα στο τμήμα και την υπηρεσία τους. Δηλαδή, είναι καλά ενημερωμένοι για την κατάσταση που επικρατεί και έχουν ανεπτυγμένο το συναίσθημα της υπευθυνότητας αλλά και της συνεργασίας.

26^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 13 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι συμπαθούν τους συναδέλφους τους.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων συμπαθούν και εκτιμούν τους συναδέλφους και συνεργάτες τους. Δηλαδή, υπάρχει ένα υψηλό επίπεδο συνεργασίας μεταξύ του προσωπικού.

27^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 14 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι είναι υπερήφανος για τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται. Το σύνολο των εργαζομένων είναι υπερήφανοι για τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται. Δηλαδή, εκτιμούν τους συναδέλφους τους και έχουν υιοθετήσει πλήρως τους τρόπους και τη διαχείριση των εκάστοτε εργασιών.

28^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 10 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι αισθάνονται ικανοποιημένη με τις ευκαιρίες για αύξηση μισθού.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν είναι ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες για αύξηση μισθού. Δηλαδή, ότι δεν υπάρχουν ευκαιρίες αρκετές για αύξηση μισθού τουλάχιστον για το κατώτερο προσωπικό. Πιστεύουν ότι υπάρχει ανισομερής κατανομή αμοιβών.

29^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι υπάρχουν οφέλη που θα έπρεπε να έχουν, αλλά δεν τα έχουν.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχουν οφέλη που θα έπρεπε να έχουν αλλά δεν έχουν. Δηλαδή, ότι δεν υπάρχει δικαιοσύνη και ισότητα μεταξύ των συναδέλφων τους αλλά και εν γένει του προσωπικού ολόκληρου. Ένα μικρό μέρος των εργαζομένων λαμβάνει υψηλές αμοιβές ενώ όλο το υπόλοιπο προσωπικό λαμβάνει χαμηλότερες από όσο αξίζει.

30^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 12 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι ο προϊστάμενος τους είναι συμπαθείς.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι ο προϊστάμενος τους είναι συμπαθής. Δηλαδή, ότι τρέφουν εκτίμηση, συμπάθεια και σεβασμό ως προς των ανώτερο τους και πως τους συμπεριφέρεται δίκαια. Εν μέρει όμως αυτό μπορεί να αποτελεί ψευδαίσθηση καθώς ελλοχεύει ο φόβος να χαρακτηριστούν αντιπαθητικοί και υστερόβουλοι απέναντι στο ανώτερο τους σε περίπτωση που εκφράσουν αντίθετη άποψη.

31^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι έχουν πολύ γραφική δουλειά.

Η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι έχουν πολλή γραφική δουλειά. Δηλαδή, ότι υπάρχει μεγάλη γραφειοκρατία και οι εργαζόμενοι ασχολούνται σε εποσιώδης εργασίες γραφείου από αυτές που θα έκαναν αν ασχολούνταν καθ' αυτό με το αντικείμενο εργασίας τους.

32^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 6 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι δεν νιώθουν ότι οι κόποι τους ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων νιώθει ότι οι κόποι τους ανταμείβονται όπως πρέπει. Δηλαδή, ότι η παροχή υπηρεσιών αντιστοιχεί με το μισθό και συνολικά με τις κάθε είδους ανταμοιβές του προσωπικού είτε είναι υλικές είτε πνευματικές και ψυχικές.

33^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 9 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι είναι ικανοποιημένη με τις ευκαιρίες για προαγωγή.

Η περισσότεροι εργαζομένων δεν είναι ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες για προαγωγή τους. Δηλαδή, πιστεύουν ότι δεν έχουν τις ευκαιρίες να ανελιχτούν ιεραρχικά και να εξελιχθούν επαγγελματικά στο κλάδο εργασίας που έχουν επιλέξει να ακολουθήσουν.

34^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 5 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι συμφωνούν στην ερώτηση ότι υπάρχουν πολλές λογομαχίες και καυγάδες στην δουλειά τους.

Η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν υπάρχουν πολλές λογομαχίες και καυγάδες στην δουλειά τους. Δηλαδή, ότι υπάρχει συμπάθεια, εκτίμηση και θετικό κλίμα

μεταξύ των εργαζομένων όλων των ιεραρχικών επιπέδων και υπάρχει αλληλεγγύη, συνεργασία και καλής επικοινωνία.

35^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη.

Δηλαδή, υπάρχει ένα δημιουργικό και παραγωγικό κλίμα το οποίο συμβάλλει στην ψυχική ανάταση του προσωπικού και στο καλό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων.

36^η ερώτηση

Αποτέλεσμα

Οι 11 από τους 14 εργαζόμενους έχουν απαντήσει ότι διαφωνούν στην ερώτηση ότι οι αναθέσεις εργασίας τους δεν είναι πλήρως ξεκαθαρισμένοι.

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι αναθέσεις εργασίας τους είναι πλήρως ξεκαθαρισμένες. Δηλαδή, ότι οι ανώτεροι αναθέτουν στους υφιστάμενους τους πλήρως καθορισμένες εργασίες μη επικαλυπτόμενες. Οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των εργαζομένων είναι ιδιαίτερα ορισμένα και αλληλοσυμπληρωμένα. .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο θα εξετάσουμε αναλυτικά τα συμπεράσματα της έρευνας κατηγοριοποιώντας τα ανά κατηγορία. Οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- Μισθός
- Προαγωγή
- Ανώτεροι
- Οφέλη
- Αναγνώριση/Ανταμοιβή
- Συνθήκες εργασίας
- Συνάδελφοι
- Φύση της Δουλειάς
- Επικοινωνία

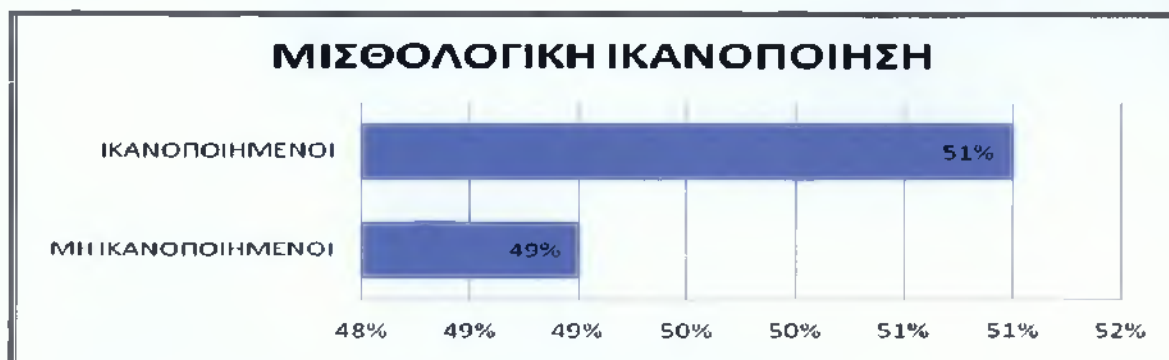
1^η Κατηγορία : Μισθός

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου υπάρχει βαθειά διχογνωμία η οποία εδράζεται τόσο στις διαφορετικές θέσεις και αξιώματα που κατέχουν ο καθένας στο ιεραρχικό επίπεδο διοίκησης του νοσοκομείου τόσο και στην διαφορετική μισθολογική πολιτική και τακτική που ακολουθεί ο συγκεκριμένος δημόσιος οργανισμός.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι αυξήσεις στο μισθό τους και γενικά στις απολαβές που λαμβάνουν είναι πολύ λιγότερες από αυτές που αξίζουν λόγω των υψηλής ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρουν. Ακόμη, και ότι αυτές οι λίγες ποσοτικά αυξήσεις που δίνονται στους μισθούς (του κατώτερου κυρίως ιεραρχικά

προσωπικού) απέχουν ικανά χρονικά διαστήματα μεταξύ τους. Πιστεύουν ότι υπάρχει ανισομερής κατανομή αμοιβών.

Επίσης, η πλειοψηφία των εργαζομένων αισθάνεται απογοήτευση από την δουλειά τους καθώς προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ενώ οι αμοιβές τους είναι χαμηλές. Η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα του προσωπικού δεν αντιστοιχεί με την δουλειά που προσφέρουν.



Σχήμα 6.1: Ποσοστό μισθολογικής ικανοποίησης εργαζομένων

2^η Κατηγορία : Προαγωγή

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι έχουν λίγες πιθανότητες για ανέλιξη σε ιεραρχικά ανώτερα αξιώματα του νοσοκομείου ,δηλαδή δεν είναι ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες για προαγωγή Αυτό, μπορεί εν μέρη να δικαιολογηθεί από τις αδιαφανείς και αναξιοκρατικές πρακτικές και διαδικασίες που ακολουθούνται εν γένει στο δημόσιο τομέα.

Η πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύει ότι οι συνάδελφοι τους δεν εκτελούν καλά την εργασία που τους έχουν αναθέσει και δεν έχουν πιθανότητες προαγωγής και ανέλιξης στην ιεραρχία λόγω της γραφειοκρατίας και της αναξιοκρατίας όπου επικρατεί κυρίως σε δημόσιους οργανισμούς και οι διορισμοί σε ανώτερες και ανώτατες θέσεις γίνεται με πολιτικά και κομματικά κριτήρια. Εν αντιθέσει με ιδιωτικούς οργανισμούς υγείας τα κριτήρια είναι άκρως αξιοκρατικά με βάση τις ικανότητες και δεξιότητες, την ακαδημαϊκή μόρφωση και την εργασιακή εμπειρία.



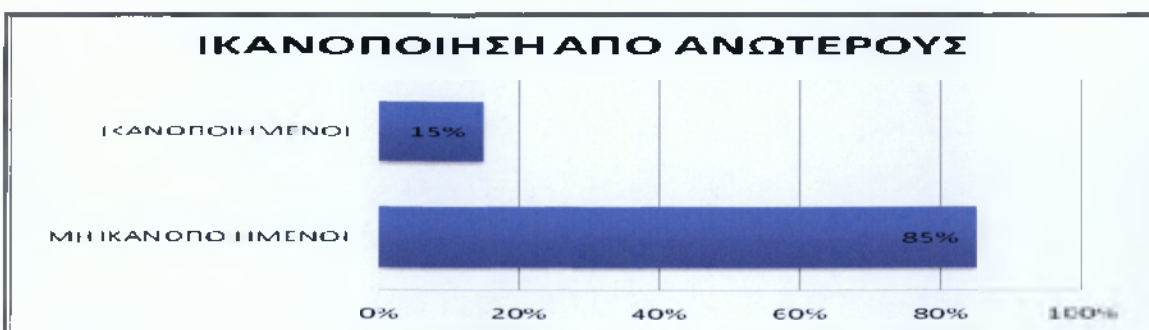
Σχήμα 6.2: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από ευκαιρίες προαγωγής

3^η Κατηγορία : Ανώτεροι

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι ο προϊστάμενος τους έχει αρκετές δεξιότητες και ικανότητες μαζί με πείρα και γνώσεις για να υπάρξει μια αποτελεσματική διαχείριση και ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα.

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι ο προϊστάμενος τους είναι δίκαιος απέναντι τους και δείχνει αρκετό ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του. Δηλαδή, ότι ενδιαφέρεται για την συναισθηματική κατάσταση τους και για τα προβλήματα που βιώνουν εκτός του εργασιακού χώρου.

Τέλος, η συντριπτική πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύει ότι ο προϊστάμενος τους είναι συμπαθής. Δηλαδή, ότι τρέφουν εκτίμηση, συμπάθεια και σεβασμό ως προς των ανώτερο τους και πως τους συμπεριφέρεται δίκαια. Εν μέρει όμως αυτό μπορεί να αποτελεί ψευδαίσθηση καθώς ελλοχεύει ο φόβος να χαρακτηριστούν αντιπαθητικοί και υστερόβουλοι απέναντι στο ανώτερο τους σε περίπτωση που εκφράσουν αντίθετη άποψη.



Σχήμα 6.3: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από ανωτέρους

4^η Κατηγορία : Οφέλη

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι δεν λαμβάνουν την ικανοποίηση που χρειάζονται από τα οφέλη που λαμβάνουν, τόσο τα υλικά οφέλη(μισθός, bonus κλπ) όσο και τα πνευματικά/ψυχικά (ηθική επιβράβευση, ψυχικά ικανοποίηση) καθώς επίσης πιστεύουν ότι υπάρχει διαφορά στα οφέλη που λαμβάνουν άλλοι εργαζόμενοι σε παρόμοιους οργανισμούς. Δηλαδή, ότι υπάρχει μια άδικη αντιμετώπιση τους από τους εργοδότες τους καθώς παρέχουν με χαμηλές απολαβές και χαμηλά αναγνώριση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υψηλής ποιότητας και ικανοποιητικού επιπέδου υπηρεσίες στους ασθενείς.

Επίσης, η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει αδικία όσων αφορά στο διαμοιρασμό των πακέτων αμοιβών που ισχύουν στο νοσοκομείο μεταξύ των εργαζομένων. Είναι έντονο το συναίσθημα της άνισης και άδικης αντιμετώπισης του κατώτερου ιεραρχικά προσωπικού καθώς πιστεύεται ότι οι ανώτεροι τους παίρνουν δυσανάλογα μεγαλύτερες αμοιβές από όσο θα έπρεπε να είναι.

Τέλος, η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχουν οφέλη που θα έπρεπε να έχουν αλλά δεν έχουν. Δηλαδή, ότι δεν υπάρχει δικαιοσύνη και ισότητα μεταξύ των συναδέλφων τους αλλά και εν γένει του προσωπικού ολόκληρου. Ένα μικρό μέρος των εργαζομένων λαμβάνει υψηλές αμοιβές ενώ όλο το υπόλοιπο προσωπικό λαμβάνει χαμηλότερες από όσο αξίζει.



Σχήμα 6.4: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τα οφέλη

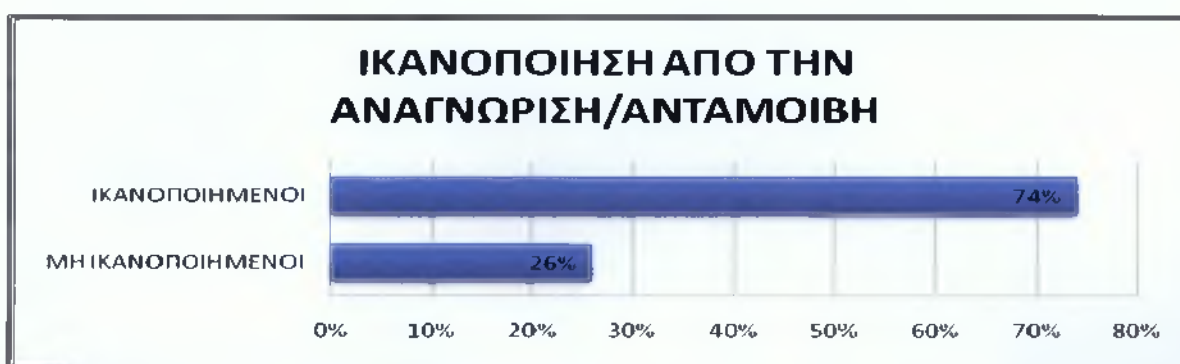
5^η Κατηγορία : Αναγνώριση/ Ανταμοιβή

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι όταν κάνουν αποτελεσματικά και επιτυχημένα την εργασία που τους έχουν αναθέσει οι

προϊστάμενοι τους, λαμβάνουν την αρμόζουσα αναγνώριση και εκτιμώνται δεόντως τόσο από τους συναδέλφους και τους συνεργάτες όσο και από τα ανωτέρα κλιμάκια διοίκησης του νοσοκομείου.

Η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν υπάρχουν περιορισμένες ανταμοιβές για εκείνους και τους συνεργάτες τους. Δηλαδή, υπάρχει ανάλογος υψηλός φόρτος εργασίας και υψηλή παραγωγικότητα και ελάχιστη ανταμοιβή αυτών των προσόντων.

Ακόμη, η πλειονότητα των εργαζομένων νιώθει ότι οι κόποι τους ανταμείβονται όπως πρέπει. Δηλαδή, ότι η παροχή υπηρεσιών αντιστοιχεί με το μισθό και συνολικά με τις κάθε είδους ανταμοιβές του προσωπικού είτε είναι υλικές είτε πνευματικές και ψυχικές.



Σχήμα 6.5: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από την αναγνώριση-ανταμοιβή

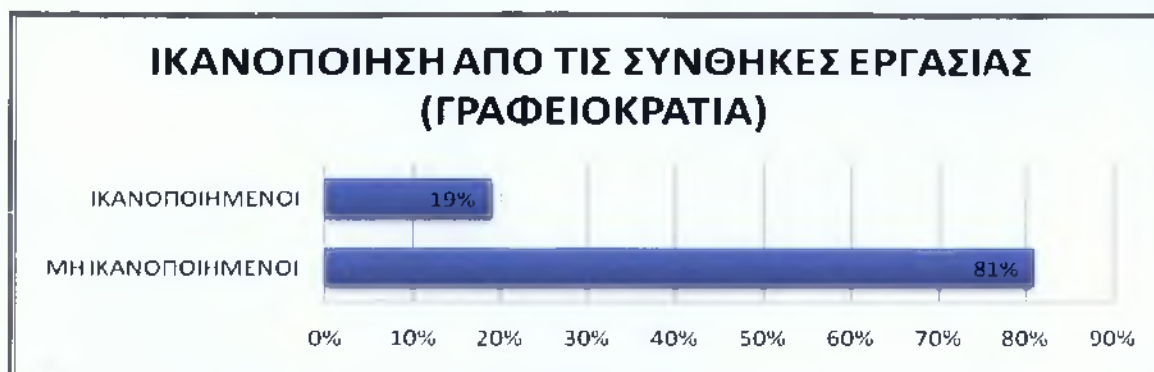
6^η Κατηγορία : Συνθήκες Εργασίας

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι υπάρχει μια αντινομία και μια επικάλυψη κανόνων και διαδικασιών που συμβάλλουν στο να γίνεται μια εργασία δυσκολότερη από όσο ήταν κανονικά. Δηλαδή, οι κανόνες και οι διαδικασίες είτε συγκρούονται μεταξύ τους είτε επικαλύπτονται είτε υπάρχουν κενά σε αυτά και προκαλούν μια σύγχυση όσων αφορά τα αναθετώμενα καθήκοντα, τις αρμοδιότητες που υπάρχουν στις εκτελεσθείσες εργασίες.

Ακόμη, η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι οι γραφειοκρατία αποτελεί ικανό εμπόδιο στην επιτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων και στην εκτέλεση των εργασιών τους. Δηλαδή, η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο όπως και σε άλλους δημόσιους οργανισμούς για την ταχύτερη και αμεσότερη ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Τέλος, ένα μεγάλο μέρος των εργαζομένων πιστεύει ότι έχουν πολλή γραφική δουλειά. Δηλαδή, ότι υπάρχει μεγάλη γραφειοκρατία και οι εργαζόμενοι ασχολούνται σε επουσιώδης εργασίες γραφείου από αυτές που θα έκαναν αν ασχολούνταν καθ' αυτό με το αντικείμενο εργασίας τους.

Παρόλα αυτά όμως, η πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύει ότι πολλά πράγματα στη δουλειά τους ικανοποιούν υλικά, πνευματικά και ψυχικά.



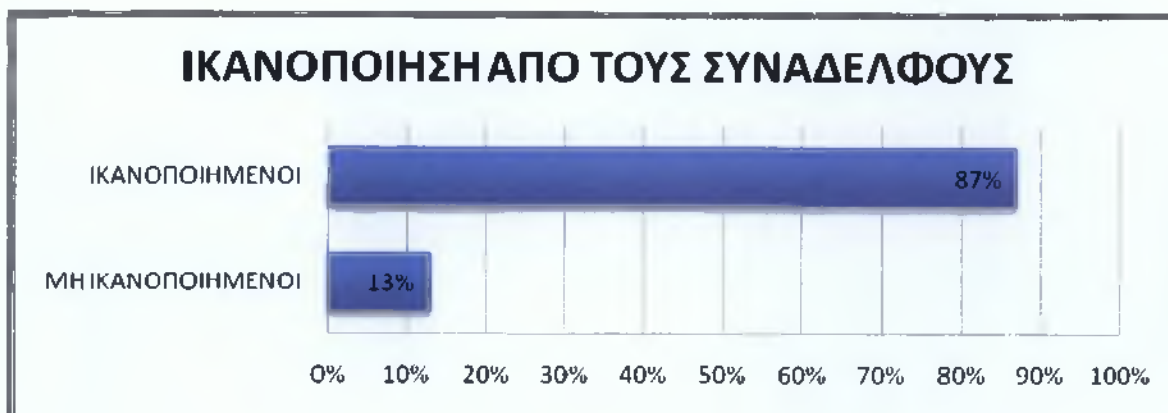
Σχήμα 6.6: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τις συνθήκες εργασίας (γραφειοκρατία)

7^η Κατηγορία : Συνάδελφοι

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι είναι ευχαριστημένοι με το κοινωνικό και πνευματικό επίπεδο των εργαζομένων με τους οποίους συνεργάζονται στο νοσοκομείο καθώς επίσης πιστεύουν ότι δεν υπάρχουν πολλές λογομαχίες και καυγάδες στην δουλειά τους. Δηλαδή, ότι υπάρχει συμπάθεια, εκτίμηση και θετικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων όλων των ιεραρχικών επιπέδων και υπάρχει αλληλεγγύη, συνεργασία και καλής επικοινωνία.

Ακόμη, μεγάλο μέρος των εργαζομένων πιστεύει ότι δεν πρέπει να εργάζονται σκληρότερα στη δουλειά τους λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων τους. Δηλαδή, ότι οι συνάδελφοι τους έχουν όλες τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες ώστε να μην χρειάζεται να εργάζονται οι υπόλοιποι σκληρότερα για να επιτύχουν τους στόχους τους στην εργασία.

Τέλος, η πλειονότητα των εργαζομένων πιστεύει ότι συχνά και νιώθουν και ξέρουν τα τεκταινόμενα στο τμήμα και την υπηρεσία τους. Δηλαδή, είναι καλά ενημερωμένοι για την κατάσταση που επικρατεί και έχουν ανεπτυγμένο το συναίσθημα της υπευθυνότητας αλλά και της συνεργασίας.



Σχήμα 6.7: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τους συναδέλφους

8^η Κατηγορία : Φύση της Δουλειάς

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, η πλειοψηφία των εργαζομένων πιστεύει ότι η εργασία που επιτελούν έχει νόημα και ουσία και είναι αρκετά ευχαριστημένοι από το αντικείμενο εργασίας. Δηλαδή, στο προσωπικό αρέσει το αντικείμενο εργασίας του καθώς πιστεύει ότι ανταποκρίνονται στις δεξιότητες και στις απαιτούμενες γνώσεις που χρειάζεται και ότι επιτελούν κοινωνικό λειτούργημα επωφελές προς τους ασθενείς αλλά και εν γένει στο σύνολο των πολιτών της χώρας

Τέλος, το σύνολο των εργαζομένων είναι υπερήφανοι για τον τρόπο με τον οποίο εργάζονται. Δηλαδή, εκτιμούν τους συναδέλφους τους και έχουν υιοθετήσει πλήρως τους τρόπους και τη διαχείριση των εκάστοτε εργασιών.

Συμπερασματικά, υπάρχει ένα δημιουργικό και παραγωγικό κλίμα το οποίο συμβάλλει στην ψυχική ανάταση του προσωπικού και στο καλό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων.



Σχήμα 6.8: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από τη φύση της δουλειάς

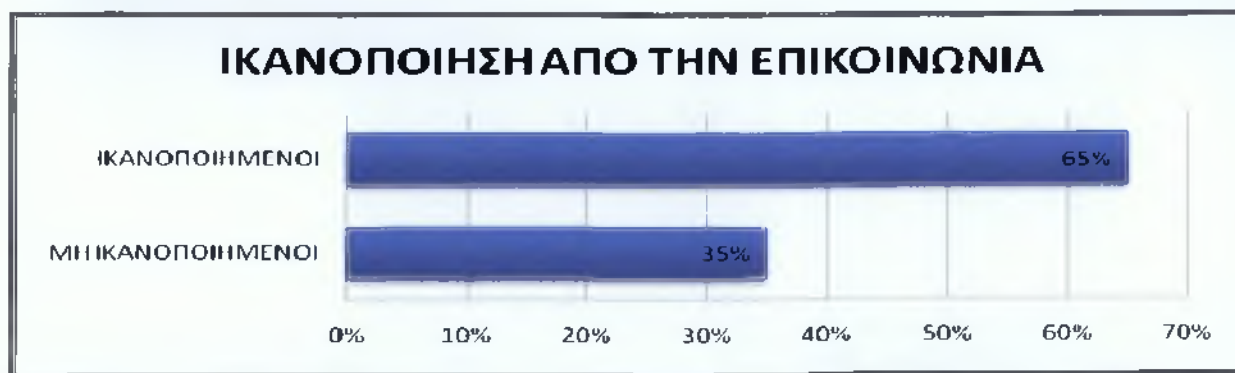
9^η Κατηγορία : Επικοινωνία

Με βάση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, η πλειοψηφία των εργαζομένων συμφωνεί ότι οι επικοινωνίες στον οργανισμό είναι καλές. Δηλαδή, ότι υπάρχει καλό ενδο-επικοινωνιακό και τηλεπικοινωνιακό δίκτυο επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων και των διευθύνσεων αλλά και μεταξύ των υπολοίπων δημοσίων νοσοκομείων. Επίσης, ότι υπάρχει καλή ποιότητα των παρεχόμενων επικοινωνιακών υπηρεσιών.

Επίσης υπάρχει ένα υψηλό επίπεδο συνεργασία μεταξύ του προσωπικού καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων συμπαθούν και εκτιμούν τους συναδέλφους και συνεργάτες τους.

Ακόμη, οι περισσότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι οι αναθέσεις εργασίας τους είναι πλήρως ξεκαθαρισμένες. Δηλαδή, ότι οι ανώτεροι αναθέτουν στους υφιστάμενους τους πλήρως καθορισμένες εργασίες μη επικαλυπτόμενες. Οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των εργαζομένων είναι ιδιαίτερα ορισμένα και αλληλοσυμπληρωμένα.

Όσον αφορά όμως τους στόχους του οργανισμού το προσωπικό είναι διχασμένο. Το ήμισυ των εργαζομένων πιστεύει ότι οι στόχοι του δημοσίου οργανισμού που εργάζονται δεν είναι ξεκάθαροι. Δηλαδή, υπάρχει ένα πρόβλημα ως προς τον καθορισμό του στόχου και του σκοπού του νοσοκομείου οι οποίοι δεν πείθουν μέρος των εργαζομένων.



Σχήμα 6.9: Ποσοστό ικανοποίησης εργαζομένων από την επικοινωνία

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας αποτέλεσε η μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε δημόσιο νοσηλευτικό ίδρυμα, το Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας Θριάσιο, ως παράγοντας ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Επέλεξα το Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας Θριάσιο γιατί βρίσκεται κοντά στον τόπο μόνιμης κατοικίας μου, τον Ασπρόπυργο, και επειδή πραγματοποίησα την πρακτική μου άσκηση σε αυτό. Ακόμη, επειδή υπάρχει μια διαρκώς αυξανόμενη συγκέντρωση πληθυσμού λόγω των βιομηχανιών, βιοτεχνιών καθώς και εταιριών αποθηκευτικών χώρων (logistics) είναι μεγάλη η χρησιμότητα του νοσοκομείου στις νοσοκομειακές ανάγκες του πληθυσμού.

Από την έρευνα που διενεργήθηκε με την εμπειρική μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων προκύπτουν ορισμένα σημαντικά συμπεράσματα.

Παρακάτω αναφέρουμε συμπερασματικά τα σημαντικότερα ευρήματα της έρευνας που προηγήθηκε:

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από τις μισθολογικές απολαβές, πιστεύουν ότι οι αυξήσεις είναι λιγοστές και τα περιθώρια βελτίωσης λίγα. Γενικά, θεωρούν ότι δεν υπάρχουν αρκετές ευκαιρίες για μισθολογικές αυξήσεις.

Ακόμη, οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι έχουν πολύ περιορισμένες πιθανότητες να ανελιχθούν στην ιεραρχία του νοσοκομείου ή να σταδιοδρομήσουν επαγγελματικά σε άλλα δημόσια ιδρύματα υγείας. Οι προαγωγές είναι περιορισμένες και υπάρχει κοινή πεποίθηση στους περισσότερους ειδικά στους απλούς υπαλλήλους ότι κυριαρχούν κομματικά κριτήρια και αδιαφανείς, αναξιοκρατικές πρακτικές και διαδικασίες που ακολουθούνται εν γένει στις δημόσιες υπηρεσίες.

Όσον αφορά τα ανώτερα ιεραρχικά στελέχη, αυτά χαίρουν αναγνώρισης, εκτίμησης και τον σεβασμό των προσωπικού. Οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι ο προϊστάμενος τους δείχνει το απαραίτητο ενδιαφέρον για την συναισθηματική τους κατάσταση.

Αναφορικά με τα οφέλη που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι η κατάσταση είναι αρνητική. Πιστεύουν ότι δεν λαμβάνουν ούτε τα υλικά οφέλη (ικανοποιητικός μισθός, bonus, δώρα) αλλά ούτε και τα πνευματικά/ψυχικά οφέλη (ηθική επιβράβευση, ψυχική ικανοποίηση).

Επίσης, είναι γενική πεποίθηση στο προσωπικό ότι γίνεται αποτελεσματική και επιτυχημένη η αναθετώμενη εργασία τους. Είναι ικανοποιημένη από τα καθήκοντα που τους αναθέτουν οι ανώτεροι τους και παρόλο που υπάρχει υψηλός φόρτος εργασίας και παραγωγικότητα υπάρχει αναγνώριση και εκτίμηση από τους ανωτέρους τους.

Σχετικά με τις συνθήκες εργασίας το προσωπικό πιστεύει ότι το μεγαλύτερο εμπόδιο από όλα είναι η γραφειοκρατία. Δηλαδή, υπάρχουν πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες που εμποδίζουν την ομαλή και επιτυχημένη διεξαγωγή των εργασιών τους.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός τις συναδελφικές σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων υπάρχει πολύ καλό κλίμα συνεργασίας. Υπάρχει συμπάθεια, εκτίμηση και θετικό κλίμα μεταξύ των υπαλλήλων και κυριαρχεί πνεύμα αλληλεγγύης, συνεργασίας και καλής επικοινωνίας.

Όσον αφορά την φύση της δουλειάς, οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το αντικείμενο της εργασίας του. Πιστεύει ότι η εργασία τους έχει νόημα, ότι επιτελούν κοινωνικό λειτούργημα μέσα σε ένα δημιουργικό και παραγωγικό κλίμα.

Εν κατακλείδι, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ο τομέας της επικοινωνίας. Το προσωπικό ισχυρίζεται ότι υπάρχει καλή επικοινωνία τόσο μεταξύ των υπαλλήλων του ίδιου ιεραρχικού επιπέδου όσο και συνολικά του προσωπικού του οργανισμού.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω δεδομένα, αποδοτικά μέτρα τα οποία θα συντελούσαν θετικά στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι η καλή απόδοση του εργαζομένου να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα στην απόδοση και την αμοιβή, η θετική ενίσχυση με επαίνους, αναγνωρίσεις, οι καλές περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, να ενθαρρύνεται κάθε μορφή διαπροσωπικής επικοινωνίας, οι μισθολογικές αμοιβές να διανέμονται δίκαια, να υπάρχει δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, να αποσαφηνίζονται οι ρόλοι, ώστε να γνωρίζει κάθε εργαζόμενος τι αναμένεται από αυτόν να εκτελεί και να εφαρμόζει.

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

Σε ένα δεύτερο επίπεδο προτείνεται να μελετηθεί κατά πόσο τα κίνητρα του πετυχημένου εργαζόμενου σε δημόσιο νοσοκομείο διαφοροποιούνται ή είναι κοινά σε σχέση

με άλλου εργαζόμενου σε ιδιωτικό νοσοκομείο, οι οποίοι σημειώνουν υψηλή απόδοση στην εργασία τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Γεωργούση Ε., , Η Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας, Θεμέλιο, Αθήνα

Γούλα Α., 2007, Ικανοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επαγγελματική Ικανοποίηση, Διοίκηση και Διαχείριση Νοσοκομείου, Έκδοση, Παπαζήση, Αθήνα

Δρούμπαλης Φ., 2005, Σύγχρονες Μονάδες Υγείας, ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, Καλαμάτα

Κάντας, Αριστοτέλης (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα – Επαγγελματική, Ικανοποίηση – Ηγεσία (Μέρος Ιο). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. Σελ. 116

Λιαρόπουλος Λ., 2007, Οργάνωση Υπηρεσιών και Συστημάτων Υγείας, ΒΗΤΑ Ιατρικές Εκδόσεις, Αθήνα

Σιουρούνη Ε., 2007, Διοικητική Πρακτική Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, Καλαμάτα

ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Howell, William C. and Dipboye, Robert L. (1986). Essentials of Industrial Organizational Psychology, (Third Edition). Chicago: The Dorsey Press.

Mc Cormick, E. J. & Ilgen, D. (1985). Industrial and Organizational Psychology. 8th Edition. Englewood Cliffs.

Spector.P.E.(1985).Measurement of human service staff satisfaction:Developmentof the Job Satisfaction Survey.American Journal of Community Psychology,13,693-713.

Spector, Paul E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences. London: Sage Publications.

Spector Paul E. (2000). Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice (Second edition). New York: John Wiley and Sons, Inc.

Vroom Victor H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc.

WHO (1946) International Health Conference, New York

ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

<http://www.who.int/en/>

Υπουργείο Υγείας & Πρόνοιας

<http://www.mohaw.gr/>

Γενικό Νοσοκομείο Ελευσίνας Θριάσιο

<http://www.thriassio-hosp.gr/>

Job Satisfaction Survey, JSS Page

<http://chuma.cas.usf.edu/~spector/scales/jsspag.html>

Spector, Paul E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences. London: Sage Publications.

<http://www.scribd.com/doc/12414687/spector-job-satisfaction>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1ο :

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Paul E. Τμήμα SPECTOR πανεπιστημίου

Ψυχολογίας της νότιας Φλόριντας.

Copyright Paul E.SPECTOR 1994, διατηρούνται όλα τα πνευματικά δικαιώματα.

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΠΕΡΙΒΑΛΤΕ ΤΟΝ ΕΝΑΝ ΑΡΙΘΜΟ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΕΡΧΕΤΑΙ Ο ΠΙΟ ΚΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΜΗΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟ .

- 1) ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
- 2) ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΥΓΚΡΑΤΗΜΕΝΑ
- 3) ΔΙΑΦΩΝΩ ΕΛΑΦΡΩΣ
- 4) ΣΥΜΦΩΝΩ ΕΛΑΦΡΩΣ
- 5) ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΥΓΚΡΑΤΗΜΕΝΑ
- 6) ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

- Αισθάνομαι ότι πληρώνομαι ικανοποιητικά για την δουλειά που κάνω. 1 2 3 4 5 6
- Πραγματικά υπάρχουν πολύ λίγες πιθανότητες για προαγωγή στη δουλειά μου. 1 2 3 4 5 6
- Ο Προϊστάμενός μου είναι αρκετά ικανός στο να κάνει την δουλειά του. 1 2 3 4 5 6
- Δεν ικανοποιούμαι με τα οφέλη που λαμβάνω. 1 2 3 4 5 6
- Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση γι αυτήν που μου αρμόζει. 1 2 3 4 5 6
- Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες, συμβάλουν στο να γίνεται μια εύκολη δουλειά δύσκολη. 1 2 3 4 5 6
- Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω μαζί. 1 2 3 4 5 6
- Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η δουλειά μου δεν έχει νόημα. 1 2 3 4 5 6
- Οι επικοινωνίες μέσα στον οργανισμό φαίνονται καλές. 1 2 3 4 5 6
- Οι αυξήσεις είναι πολύ λίγες και χρονικά απέχουν 1 2 3 4 5 6
- Εκείνοι που κάνουν καλά τη δουλειά τους έχουν μια πιθανότητα προαγωγής. 1 2 3 4 5 6
- Ο προϊστάμενός μου είναι άδικος απέναντί μου. 1 2 3 4 5 6
- Για οφέλη από την εργασία μου είναι όμοια με εκείνα που λαμβάνουν συνάδελφοι σε παρόμοιους οργανισμούς 1 2 3 4 5 6
- Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά που κάνω εκτιμάται 1 2 3 4 5 6

Οι προσπάθειες μου να κάνω καλή δουλειά δεν παρεμποδίζονται από την γραφειοκρατία.

1 2 3 4 5 6

Νομίζω ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα στην δουλειά μου , λόγω της ανικανότητας των συναδέλφων μου .

1 2 3 4 5 6

Μου αρέσει το αντικείμενο εργασίας μου

1 2 3 4 5 6

Οι στόχοι του οργανισμού που δουλεύω δεν μου είναι ξεκάθαροι

1 2 3 4 5 6

Αισθάνομαι απογοήτευση από την δουλειά μου, όταν σκέφτομαι πόσο με πληρώνουν σύμφωνα με αυτά που προσφέρω

1 2 3 4 5 6

Οι συνάδελφοι εξελίσσονται στον οργανισμό που δουλεύω όπως και στους άλλους οργανισμούς

1 2 3 4 5 6

Ο προϊστάμενός μου δείχνει πολύ λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων .

1 2 3 4 5 6

Τα πακέτα αμοιβών που ισχύουν είναι δίκαια .

1 2 3 4 5 6

Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για εκείνους που εργάζονται εδώ.

1 2 3 4 5 6

Έχω να κάνω πολλά πράγματα στη δουλειά μου, που με ικανοποιούν

1 2 3 4 5 6

Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι γίνεται στην υπηρεσία μου.

1 2 3 4 5 6

Συμπαθώ τους συναδέλφους μου .

1 2 3 4 5 6

Είμαι υπερήφανος για τον τρόπο με τον οποίο εργάζομαι

1 2 3 4 5 6

Αισθάνομαι ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες για αύξηση μισθού .

1 2 3 4 5 6 .

Υπάρχουν οφέλη που θα έπρεπε να έχουμε ,αλλά δεν τα έχουμε .

1 2 3 4 5 6

Σαν άνθρωπος ο προϊστάμενός μου είναι συμπαθείς

1 2 3 4 5 6

Έχω πάρα πολύ γραφική δουλειά

1 2 3 4 5 6

Δεν νιώθω ότι οι κόποι μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε .

1 2 3 4 5 6

Είμαι ικανοποιημένος με τις ευκαιρίες για προαγωγή.

1 2 3 4 5 6

Υπάρχουν πολλές λογομαχίες και καυγάδες στην δουλειά μου.

1 2 3 4 5 6

Η Δουλειά μου είναι ευχάριστη .

1 2 3 4 5 6

Οι αναθέσεις εργασίας μου δεν είναι πλήρως ξεκαθαρισμένοι.

1 2 3 4 5 6