



Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ
ΣΤΑΥΡΙΝΟΥ ΧΑΡΙΤΙΝΗ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2012



Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ &
ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ»**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ – ΑΜ: 2005168

ΣΤΑΥΡΙΝΟΥ ΧΑΡΙΤΙΝΗ – ΑΜ: 2005235

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΤΖΑΒΑΡΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2012

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θεωρούμε υποχρέωσή μας να ευχαριστήσουμε τον επιβλέποντα καθηγητή μας **κ. Παναγιώτη Τζαβάρα** για την πολύτιμη καθοδήγησή του.

Επιπλέον, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τους υπαλλήλους των ασφαλιστικών εταιριών για την συμμετοχή τους στην παρούσα έρευνα. Ιδιαίτερα, τον ασφαλιστή κ. Βασίλη Κοπανιτσάνο για την προσπάθεια και τις ενέργειές του ώστε να προχωρήσει η ερευνά μας

Επιπρόσθετα, οφείλουμε να αφιερώσουμε την πτυχιακή μας εργασία στις οικογένειές μας που μας συμπαράστηκαν όλα τα χρόνια της φοίτησής μας στο ΑΤΕΙ Καλαμάτας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των οργανισμών στις ημέρες μας. Ο κυριότερος λόγος είναι η σημασία της βαθύτερης κατανόησης του ανθρώπινου παράγοντα μέσα σε μια επιχείρηση και ως αποτέλεσμα η ανάγκη για τη βέλτιστη εκμετάλλευσή του. Η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την απόδοση του εργαζομένου και έχει ως αποτέλεσμα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα για την επιχείρηση ή τον οργανισμό.

Η παρούσα μελέτη βασίζεται στην ανάλυση ερωτηματολογίων με θέμα την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Στόχος αυτής της εργασίας είναι να ανακαλύψει τους παράγοντες εκείνους που επιδρούν θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις ασφαλιστικές υπηρεσίες. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού εξετάζονται μέσω ερωτηματολογίων μια σειρά από μεταβλητές, εκτός από τα γενικά δημογραφικά στοιχεία του εργαζομένου, που αφορούν την ικανοποίηση που προέρχεται από την αμοιβή καθώς και από το ίδιο το περιβάλλον της εργασίας.

Λέξεις κλειδιά: επαγγελματική ικανοποίηση, εργαζόμενοι, ασφαλιστικές υπηρεσίες, παρακίνηση.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ	vii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	viii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	3
1.1 Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΕΝΙΚΑ	3
1.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	7
1.2.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	7
1.2.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	9
1.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	12
1.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	17
1.5 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΘΕΩΡΙΕΣ MANAGEMENT	22
ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	22
2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	22
2.2 ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	24
2.2.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (TURNER & LAWRENCE, 1965)	24
2.2.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΤΥΧΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (SMITH, KENDALL & HULIN, 1969)	25
2.2.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ (EDWIN A. LOCKE, 1976)	25
2.2.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (OLDHAM & HACKMAN, 1975)	26
2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ	27
2.3.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (MASLOW, 1954)	28
2.3.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ - ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ (HERZBERG, 1957)	30

2.3.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ (THIBAUT & KELLY, 1959)	32
2.3.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ALDERFER (1972)	33
2.3.5 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MUMFORD (1976)	33
2.3.6 Η ΔΙΠΟΛΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ Mc GREGOR (1960)	34
2.3.7 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ (ADAMS, 1965)	37
2.3.8 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ (VROOM, 1964)	39
2.3.9 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ (LATHAM & LOCKE, 1979)	41
2.3.10 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ (1977)	42
2.3.11 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΚΤΗΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (1953)	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΕΡΕΥΝΑ	44
3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	44
3.2 ΜΕΡΟΣ 'Α': ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	44
3.2.1 ΦΥΛΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ	44
3.2.2 ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ	45
3.2.3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	47
3.2.4 ΚΑΘΑΡΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	48
3.3 ΜΕΡΟΣ Β. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΗ	49
3.3.1 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ	50
3.3.2 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΑΥΞΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΙΣΘΟΥ	51
3.3.3 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΠΟΥ ΝΙΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΑΝΑΛΟΓΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΜΟΙΒΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΕΙ	53
3.3.4 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ	55
3.3.5 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΥΞΗΣΕΩΝ	56
3.4 ΜΕΡΟΣ Γ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	59
3.4.1 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ	59
3.4.2 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ	60
3.4.3 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥΣ ΟΤΑΝ ΑΥΤΗ ΠΙΝΕΤΑΙ ΣΩΣΤΑ	62
3.4.4 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΑΘΕΙΑ ΠΟΥ ΤΡΕΦΕΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΔΟΥΛΕΥΕΙ ΜΑΖΙ	63
3.4.5 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΕΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ	65
3.4.6 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΑΘΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΤΟΥ	66
3.4.7 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΑΝ ΕΧΕΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΚΑΝΕΙ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ	68
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	70

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72
---------------------	-----------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	74
----------------------------------	-----------

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 3.1 Φύλο ερωτώμενου.....	45
Πίνακας 3.2 Ηλικιακή Ομάδα	46
Πίνακας 3.3 Επίπεδο εκπαίδευσης	47
Πίνακας 3.4 Καθαρό μηνιαίο εισόδημα	48
Πίνακας 3.5 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν	50
Πίνακας 3.6 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν	51
Πίνακας 3.7 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν.....	53
Πίνακας 3.8 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το πακέτο πρόσθετων παροχών	55
Πίνακας 3.9 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων.....	57
Πίνακας 3.10 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανότητα του προϊσταμένου τους στην δουλειά του	59
Πίνακας 3.11 Άποψη του δείγματος όσον αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά του	61
Πίνακας 3.12 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αναγνώριση που λαμβάνουν στην δουλειά τους όταν αυτή γίνεται σωστά.....	62
Πίνακας 3.13 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια που τρέφει για τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύει μαζί	64
Πίνακας 3.14 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνει με την εργασία που κάνει	65
Πίνακας 3.15 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια προς τον προϊστάμενο του	67

Πίνακας 3.16 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το αν έχει περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνει στην δουλειά του.....	68
---	----

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1 Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow	29
Διάγραμμα 3.1 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Φύλο	45
Διάγραμμα 3.2 Ποσοστό του Δείγματος ως προς την Ηλικία	46
Διάγραμμα 3.3 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Μορφωτικό Επίπεδο.....	47
Διάγραμμα 3.4 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Καθαρό Μηνιαίο Εισόδημα	49
Διάγραμμα 3.5 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν	51
Διάγραμμα 3.6 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν	52
Διάγραμμα 3.7 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν	54
Διάγραμμα 3.8 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά το πακέτο πρόσθετων παροχών	56
Διάγραμμα 3.9 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων	58
Διάγραμμα 3.10 Ποσοστό του δείγματος όσο όσον αφορά την ικανότητα του προϊσταμένου τους στην δουλειά του.....	60
Διάγραμμα 3.11 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά του	61
Διάγραμμα 3.12 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την αναγνώριση που λαμβάνουν στην δουλειά τους όταν αυτή γίνεται σωστά.....	63
Διάγραμμα 3.13 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια που τρέφει για τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύει μαζί	64

Διάγραμμα 3.14 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνει με την εργασία που κάνει	66
Διάγραμμα 3.15 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια προς τον προϊστάμενο του	67
Διάγραμμα 3.16 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το αν έχει περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνει στην δουλειά του.....	69

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η «επαγγελματική ικανοποίηση» περιγράφει το πόσο ικανοποιημένο είναι ένα άτομο από την εργασία του. Ο όρος αυτός μπήκε αυτόνομα στη διεθνή βιβλιογραφία σχετικά σύντομα καθώς τους προηγούμενους αιώνες η εργασία ήταν απόλυτα καθορισμένη.

Τα τελευταία είκοσι χρόνια οι επιχειρήσεις δίνουν μεγάλη σημασία στη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Το τμήμα ανθρωπίνων πόρων της κάθε εταιρίας είναι υπεύθυνο ώστε να διενεργεί κατά τακτά χρονικά διαστήματα έρευνες οι οποίες παρέχουν με άμεσο και ουσιαστικό τρόπο πληροφορίες για την άποψη των εργαζομένων για αυτή. Έτσι με αυτή τη διαδικασία ανατροφοδότησης – ελέγχου (feedback), παρέχονται σημαντικές πληροφορίες στην εταιρία, η οποία μπορεί να τις αξιοποιήσει ώστε λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα να προλάβει τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν στο άμεσο μέλλον.

Η παρούσα εργασία αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και την ανάλυση του ερωτηματολογίου.

Το πρώτο, θεωρητικό, μέρος της εργασίας διαρθρώνεται ως εξής: στο πρώτο κεφάλαιο ορίζεται η επαγγελματική ικανοποίηση και παρουσιάζονται μια σειρά από παραμέτρους όπως είναι οι παράγοντες που την επηρεάζουν, οι παράγοντες του περιβάλλοντος της και άλλοι προσωπικοί παράγοντες, καθώς και οι μέθοδοι μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης, όπως και η σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και υγείας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο πέρα από μια σύντομη ιστορική αναδρομή γίνεται θεωρητική προσέγγιση της διεθνούς βιβλιογραφίας γύρω από τις θεωρίες του management οι οποίες σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Μερικές από τις αξιοσημείωτες θεωρίες οι οποίες και αναφέρονται στην εργασία είναι οι παρακάτω: η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας, η θεωρία των πτυχών της

επαγγελματικής ικανοποίησης, η θεωρία της επιρροής του Locke κ.α. Επίσης παρουσιάζονται και θεωρίες υποκίνησης των εργαζομένων όπως: η θεωρία της ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, η θεωρία της υγιεινής – παρακίνησης του Herzberg, η θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής, η διπολική θεωρία του X και Ψ, η θεωρία της στοχοθεσίας, η θεωρία των προσδοκιών κ.α.

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας αποτελείται από το κεφάλαιο 3 και τα συμπεράσματα. Συγκεκριμένα, στο κεφάλαιο 3 περιγράφεται η μεθοδολογία και το υλικό της έρευνας. Αυτή πραγματοποιήθηκε με την μορφή ερωτηματολογίου και έλαβαν μέρος 25 εργαζόμενοι ασφαλιστικών εταιριών. Στόχος είναι να ανακαλύψει τους παράγοντες εκείνους που επιδρούν θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις ασφαλιστικές υπηρεσίες. Οι ερωτήσεις χωρίστηκαν σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αφορούσε γενικές πληροφορίες, το δεύτερο μέρος αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων και την αμοιβή που λαμβάνουν από την εργασία τους και το τρίτο μέρος αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων όσον αφορά το περιβάλλον εργασίας τους.

Τέλος, παρουσιάζονται χρήσιμα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων των ερωτηματολογίων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

1.1 Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΕΝΙΚΑ

Η εργασία έχει προσδιοριστικό ρόλο στη ζωή κάθε ανθρώπου. Καταλαμβάνει μεγάλο μέρος του χρόνου του, τον χαρακτηρίζει και τον κατατάσσει σε οικονομικά και κοινωνικά στρώματα γι' αυτό και η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα κύρια θέματα μελέτης των επιστημών που ασχολούνται με τον άνθρωπο, με τις ανάγκες του και τη σχέση του με την εργασία (Crites, 1969).

Η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς περιοχές έρευνας γιατί έχει συνδεθεί με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για υψηλή αποδοτικότητα, σταθερότητα και ικανοποίηση του εργατικού δυναμικού. Επιστήμες όπως η κοινωνιολογία της εργασίας και η διοίκηση επιχειρήσεων, δίνουν έμφαση στη μελέτη του θέματος επειδή θεωρούν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων σχετίζεται άμεσα με την αύξηση ή τη μείωση της αποδοτικότητας και κατ' επέκταση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (Δημητρόπουλος, 1998, Κάντας, 1998). Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από το επάγγελμα του ή το εργασιακό του περιβάλλον, θεωρείται καθοριστικός παράγων της κοινωνικής, οικογενειακής κατάστασης του και της ψυχικής υγείας του ίδιου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντος του (Γρέβιας, 1993, Κάντας, 1998, Δημητρόπουλος, 1998).

Πεδία διερεύνησης της επαγγελματικής ικανοποίησης, από τις πρώτες δεκαετίες του εικοστού αιώνα, αποτέλεσαν οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί (Δημητρόπουλος, 1998). Η ερευνητική δραστηριότητα συνεχίζεται και διεθνώς, υπάρχει ένας τεράστιος αριθμός ερευνών σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο Locke (1976) σε μια λεπτομερή ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αναφέρει περίπου 3500 επιστημονικά άρθρα σχετικά με το θέμα, αντίστοιχα οι Smith, Granny και Stone (1992) θεωρούν ότι ο αριθμός αυτός αυξήθηκε εκτιμώντας σε πάνω από 5000 τα άρθρα που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση (Κουστέλιος, 2001).

Σύμφωνα με το Locke (1976) οι πιο σημαντικοί λόγοι για την πληθώρα των ερευνών της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ότι:

- Η ικανοποίηση αυτή καθεαυτή μπορεί να θεωρηθεί ως τελικός στόχος, αφού η ευτυχία είναι στόχος στη ζωή κάθε ανθρώπου.
- Η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει σημαντικά πολλές λειτουργίες της καθημερινής μας ζωής.

Τη δεκαετία του 1950, οι έρευνες συνδέουν άρρηκτα την επαγγελματική ικανοποίηση με την έννοια της παρακίνησης (motivation). Η παρακίνηση συνδέεται με ψυχοσωματικές ανάγκες του ατόμου και λειτουργεί ως κινητήρια δύναμη που επηρεάζει τη στάση και τη συμπεριφορά του ατόμου στο χώρο εργασίας του (Ερωτοκρίτου, 1996).

Τη δεκαετία του 1980 το ενδιαφέρον για την επιστημονική έρευνα εξακολουθεί να υπάρχει αλλά σε μικρότερη συχνότητα, γεγονός που αποδεικνύεται από τη μείωση αντίστοιχων επιστημονικών μελετών. Πιθανόν, οι λόγοι μείωσης οφείλονται στο ότι οι εμπειρικές έρευνες δεν μπόρεσαν να υποστηρίξουν τις αρχικές υποθέσεις που συνέδεαν την επαγγελματική ικανοποίηση με συγκεκριμένες συμπεριφορές, όπως η επίδοση (Κάντας, 1998).

Ένα μεγάλο μέρος της έρευνας, κινείται σε θέματα που έχουν άμεσες εφαρμογές στο χώρο της εργασίας και προσελκύουν την προσοχή του εργοδοτικού χώρου. Η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης δε φαινόταν να έχει άμεσο αντίκρισμα στην παραγωγικότητα που ήταν κύριο μέλημα των επιχειρήσεων. Οι νέες οικονομικές συγκυρίες της περιόδου, με κύρια χαρακτηριστικά, την οικονομική ύφεση και τα αυξανόμενα ποσοστά ανεργίας, δεν αφήνουν περιθώριο για υπερβολικές θεωρητικές προσεγγίσεις. Είναι κατανοητό πως η κατοχή μιας θέσης εργασίας είναι αυτή που μετράει, ενώ η ικανοποίηση από την εργασία ακολουθεί (Κάντας, 1998).

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότερες εταιρίες εξετάζουν συστηματικά το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων τους επειδή αυξάνεται διαρκώς ο αριθμός των επιστημονικών πορισμάτων που συνδέουν την επαγγελματική

ικανοποίηση με τη μεγαλύτερη αποδοτικότητα των εργαζομένων, τις μειωμένες προθέσεις τους για αποχώρηση, τη μεγαλύτερη δέσμευση τους, την καλύτερη συνεργασία και την επίτευξη απαιτητικών στόχων από τους ίδιους (Κάντας, 1998).

Αυτή η νέα πραγματικότητα παράλληλα με τον ολοένα αυξανόμενο εργασιακό χρόνο και τη θέση που καταλαμβάνει η απασχόληση στην ψυχική, συναισθηματική και κοινωνική ζωή των ατόμων, κατεύθυνε τους επιστήμονες στη μελέτη και διερεύνηση των παραγόντων που ορίζουν σημαντικές εργασιακές έννοιες όπως είναι η επαγγελματική εξουθένωση, η αναποτελεσματικότητα στην εργασία αλλά και η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων (Chemiss, 1993, Alexander & Hegarty, 2000).

Η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι άνθρωποι από την εργασία τους, δηλαδή η επαγγελματική ικανοποίηση, δικαιολογημένα έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας για πολλούς ειδικούς (Κουστέλιος, 2001). Μελετώντας το περιεχόμενο της έννοιας όπως προσδιορίζεται στη διεθνή βιβλιογραφία, διαπιστώνει κανείς ότι δεν υφίσταται ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός (Πυργιωτάκης 1992, Δημητρόπουλος 1998, Μπρούζος, 2004).

Παρόλο που οι ερευνητές προσέγγισαν το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης με διαφορετικό τρόπο, οι ερευνητές συμφωνούν ως προς το ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή και συνίσταται από πολλά επιμέρους στοιχεία (Κουστέλιος, 2001, Μπρούζος, 2004) χωρίς όμως να αρνούνται και την ύπαρξη μιας σφαιρικής ικανοποίησης γενικά από την εργασία (Perie, Baker & Whitener, 1997).

Σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό του Allport (1954) η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία. Ο Herzberg και οι συνεργάτες του (1959) ερμηνεύουν την επαγγελματική ικανοποίηση ως κίνητρο.

Οι Granny, Smith & Stone (1992) θεωρούν ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με τη στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του, που απορρέει από τη σύγκριση που κάνει ανάμεσα στα οφέλη που αποκομίζει και σε αυτά που θα επιθυμούσε να έχει. Υποστηρίζουν ότι όλοι οι ορισμοί που δίνουν έμφαση στο συναισθηματικό

τομέα είναι επαρκείς, ωστόσο οι ίδιοι τονίζουν την πρακτική διάσταση της ικανοποίησης, θεωρώντας ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ταυτίζεται με τη επαγγελματική συμπεριφορά (Παπάνης & Ρόντος, 2005).

Ο ορισμός που έδωσαν για την εργασιακή ικανοποίηση είναι παραπλήσιος με τον ορισμό που διατύπωσε ο Locke δύο κλασσικά και πολύ σημαντικά έργα του για την επαγγελματική ικανοποίηση. Στο άρθρο του με τίτλο « Τι είναι η επαγγελματική ικανοποίηση » ο Locke (1969) υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η θετική συναισθηματική ανταπόκριση του ατόμου, προς το έργο που ασκεί, εφόσον εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες. Η αξία αναφέρεται στον τρόπο δράσης του ατόμου με στόχο να αποκτήσει ή να διατηρήσει κάτι. Αντίθετα η επαγγελματική δυσαρέσκεια είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει όταν υπάρχουν συγκρουσιακά και ασύμφωνα στοιχεία. Αξίζει να σημειωθεί πως στο βιβλίο «Handbook of Industrial Psychology» ο Locke (1976) δίνει έμφαση στην αξιολόγηση των εμπειριών που αποκομίζει ο εργαζόμενος.

Ο Κάντας (1998) θεωρεί ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί συνολική και ενιαία στάση του ατόμου απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία που αποτελείται όμως από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία. Αυτό σημαίνει ότι γίνεται συνολική μέτρηση της ικανοποίησης που λαμβάνονται υπόψη όλα τα επιμέρους στοιχεία.

Ο Spector (2000) ορίζει πως η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με θετικά συναισθήματα που έχει κάποιος για την εργασία του ενώ η επαγγελματική δυσαρέσκεια υποδηλώνει τα αρνητικά συναισθήματα που έχει κάποιος. Ένας ευρύτατα αποδεκτός ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση θα μπορούσε να είναι αυτός που την ορίζει ως τις θετικές και αρνητικές στάσεις για την εργασία του ή για ορισμένες όψεις αυτής (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001).

Παρά τις πολλές και διαφορετικές προσεγγίσεις, οι ερευνητές θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι κάτι το αυτονόητο και έτσι ελάχιστοι είναι εκείνοι που επιχειρήσαν να διατυπώσουν έναν αυστηρό εννοιολογικό και λειτουργικό ορισμό της (Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003).

Η άποψη που υιοθετείται είναι ότι η μελέτη των επιμέρους όψεων της επαγγελματικής ικανοποίησης μας επιτρέπει να μελετήσουμε καθεμιά από αυτές ξεχωριστά, αλλά και να διαπιστώσουμε τη συμβουλή τους στη γενική ικανοποίηση. Έτσι, το σύνολο των όψεων είναι μια κατά προσέγγιση εκτίμηση της γενικής επαγγελματικής ικανοποίησης, αλλά μπορεί να μην ταιριάζει ακριβώς με τη συνολική ικανοποίηση των ατόμων (Spector, 2000).

1.2 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Τι είναι όμως αυτό που κάνει τους εργαζομένους να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους, τι είναι αυτό που τους ωθεί σε συγκεκριμένη στάση; Ο Spector (2008) αναφέρει ότι έχουν γίνει αρκετές έρευνες πάνω στο θέμα αυτό, κάποιες από αυτές σχετίζουν το περιβάλλον (environment) με την ικανοποίηση, άλλες επικεντρώνονται στην προσωπικότητα (personality) δηλαδή ότι συγκεκριμένοι τύποι ανθρώπων έχουν την τάση, την προδιάθεση να αγαπούν ή όχι την εργασία τους και τέλος άλλες έρευνες θεωρούν ότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ περιβάλλοντος, προσωπικότητας και εργασιακής ικανοποίησης.

1.2.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Οι παράγοντες του περιβάλλοντος που επιδρούν στην επαγγελματική ικανοποίηση είναι τα χαρακτηριστικά της εργασίας (job characteristics), οι αμοιβές (pay) και η δικαιοσύνη στον εργασιακό χώρο (justice in the workplace), (Paul E. Spector, 1997).

Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση είναι:

- A) Η απογοήτευση και η αποξένωση
- B) Η τεχνολογία
- Γ) Η σημαντικότητα της εργασίας
- Δ) Η εποπτεία – επιτήρηση της εργασίας
- Ε) Η εργασιακή και ψυχολογική ευεξία

ΣΤ) Η ασυμφωνία και σύγκρουση ρόλων

Τέλος, οι διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους και η στάση του προϊσταμένου παίζουν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία επαγγελματικής ικανοποίησης (Johns, G., 1996 & Scarpello & Campbell, 1983).

Τα χαρακτηριστικά της εργασίας αναφέρονται στο περιεχόμενο και τη φύση των εργασιακών καθηκόντων. Αυτά τα χαρακτηριστικά σύμφωνα με τους Hackman και Oldham (1976) είναι:

- A) Η ποικιλία των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας εργασίας.
- B) Η ταυτότητα του καθήκοντος, δηλαδή εάν ο εργαζόμενος κάνει ολόκληρη τη δουλειά ή ένα τμήμα αυτής.
- Γ) Η σημαντικότητα του καθήκοντος, δηλαδή η επιρροή που ασκεί ο εργαζόμενος με την εργασία του στους άλλους.
- Δ) Η αυτονομία, δηλαδή η ελευθερία που έχει ο εργαζόμενος να κάνει την εργασία όπως εκείνος νομίζει σωστά.
- E) Η ανατροφοδότηση, δηλαδή ο βαθμός στον οποίο είναι προφανές στους εργαζόμενους ότι κάνουν την εργασία σωστά.

Τα πέντε παραπάνω χαρακτηριστικά συνιστούν την πολυπλοκότητα της εργασίας (score). Υψηλή πολυπλοκότητα οδηγεί σε εργασιακή ικανοποίηση ενώ χαμηλή πολυπλοκότητα οδηγεί σε δυσαρέσκεια και ανία. Η θεωρία τους βασίζεται λοιπόν στην υπόθεση ότι οι εργαζόμενοι υποκινούνται από την εσωτερική ικανοποίηση που λαμβάνουν εκτελώντας τα εργασιακά τους καθήκοντα. Ο συνδυασμός της ποικιλίας των δεξιοτήτων, της ταυτότητας του καθήκοντος και της σημαντικότητας του καθήκοντος οδηγεί στη συνειδητοποίηση της σημασίας, της αξίας που έχει η εργασία. Η αυτονομία οδηγεί σε υπευθυνότητα και η ανατροφοδότηση έχει ως αποτέλεσμα τη γνώση των αποτελεσμάτων ώστε να γίνουν διορθωτικές κινήσεις αν αυτό χρειάζεται.

Σύμφωνα με τη θεωρία των Hackman και Oldham (1976) πέντε χαρακτηριστικά καθορίζουν το δυνητικό μέγεθος της προωθητικής ισχύς μιας εργασίας, δηλαδή το βαθμό που μπορεί να προκαλέσει ενδογενή κίνητρα στον εργαζόμενο. Η προωθητική ισχύς υπολογίζεται από τον εξής τύπο:

*Πρωθητική Ισχύς = (Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα έργου + Σπουδαιότητα έργου / 3) * Αυτονομία * 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 εργαζόμενοι είναι πιθανόν να αποφεύγουν απλές χειρωνακτικές δουλειές και να προτιμούν διοικητικές ή άλλου είδους εργασίες που περιλαμβάνουν μεγαλύτερο βαθμό πολυπλοκότητας σύμφωνα με τον Spector (1997).

Είναι 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 προκλήσεις που απαιτούνται ώστε να μη ματαιώνονται οι προσδοκίες του και γενικά συντελεί στην αυτοπραγμάτωση και στην αυτοεκπλήρωσή του (Johns G. (1996). Ακόμη έχει βρεθεί πως υπάρχει θετική σχέση, ανάμεσα στη δυνατότητα να έχουν οι εργαζόμενοι έλεγχο στις ικανότητες του και να παίρνουν πρωτοβουλίες, με την επαγγελματική τους ικανοποίηση, αφού υπό αυτές τις συνθήκες τα άτομα βιώνουν την εργασία τους ως κάτι σημαντικό στο οποίο έχουν προσωπική εμπλοκή σύμφωνα με την άποψη του Spector (1997).

1.2.2 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Στους προσωπικούς παράγοντες εντάσσονται τόσο η προσωπικότητα και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου όσο και οι προηγούμενες εμπειρίες και αξίες που έχει. Η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από τις εμπειρίες και τα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στη προσωπική τους ζωή. Ευχάριστες εμπειρίες και θετικά συναισθήματα δημιουργούν

θετική στάση απέναντι στην εργασία και εφόσον πληρούνται και άλλες προϋποθέσεις στο χώρο εργασίας μπορεί να οδηγήσουν σε επαγγελματική ικανοποίηση. Αυτό σημαίνει ότι κάποιος ακόμα κι αν έχει μια εξαιρετική δουλειά όσον αφορά το μισθό, τις παροχές, την ασφάλεια, μπορεί να μην έχει υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση.

Επιπλέον, δύο άτομα που κάνουν την ίδια δουλειά, ή ακόμα και το ίδιο άτομο στο πέρασμα του χρόνου μπορεί να βιώνει διαφορετικά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Horrock (1935) διαπίστωσε ισχυρή σχέση μεταξύ της συναισθηματικής προσαρμογής των εργαζομένων και του επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης. Ακόμα και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, η θέση, η οικογενειακή κατάσταση, τα χρόνια προϋπηρεσίας, οι ώρες εργασίας επηρεάζουν σημαντικά το βαθμό ικανοποίησης από την εργασία. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι υποκειμενική και επηρεάζεται από τις προσωπικές εμπειρίες και τις προσδοκίες.

Σε ότι αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης έχει βρεθεί ότι επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση. Αν δύο άτομα διαφορετικής μορφωτικής στάθμης κατέχουν την ίδια θέση εργασίας, με τις ίδιες αποδοχές, τις ίδιες ευθύνες, τα ίδια καθήκοντα, ο εργαζόμενος ο οποίος θα είναι περισσότερο μορφωμένος αναμένεται να είναι λιγότερο ικανοποιημένος επαγγελματικά διότι θεωρεί ότι συνεισφέρει πολύ περισσότερο στη δουλειά από το συνάδελφο του και παρόλα αυτά αμείβεται το ίδιο με αυτόν. Η συνειδητοποίηση αυτής της ανισότητας φέρνει επαγγελματική δυσαρέσκεια.

Επίσης, 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 στην επαγγελματική ικανοποίηση αντίθετα σε συνδυασμό με το είδος της εργασίας φαίνεται να αποτελεί σημαντικό παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης (Johns, 1996).

Κατά τον P. Spector (1997), το επίπεδο των αμοιβών σχετίζεται σε μικρό βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό που έχει σημασία είναι η δημιουργία ενός δίκαιου και διαφανούς συστήματος προσδιορισμού των αμοιβών και γενικότερα ενός δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος όσον αφορά το σύστημα των προαγωγών, αμοιβών και ανταμοιβών. Τα χρήματα δεν αποτελούν κίνητρο, ωστόσο οι εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη να γνωρίζουν ότι το σύστημα αμοιβών και οι διαδικασίες προαγωγών βασίζονται σε δίκαια και ισότιμα πρότυπα (Johns, G. 1996).

Υπάρχουν πέντε τύποι ατόμων τα οποία εκδηλώνουν διαφορετική συμπεριφορά όσον αφορά την επαγγελματική ικανοποίηση. Αυτοί είναι:

A) Ο νευρωτικός, ο οποίος γενικά έχει αρνητικό χαρακτήρα και λόγω αυτού του χαρακτήρα είναι δυνατόν να εμπλακεί σε δυσάρεστες καταστάσεις και να βιώσει αρνητικές εμπειρίες στον εργασιακό χώρο και ως εκ τούτου εμφανίζει μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση.

B) Ο εξωστρεφής ο οποίος έχει τη προδιάθεση να βιώνει θετικά συναισθήματα, έχει περισσότερους φίλους και κοινωνικές συναναστροφές και κατά συνέπεια είναι πιθανότερο να βιώσει επαγγελματική ικανοποίηση.

Γ) Ο «ανοικτός» σε εμπειρίες ο οποίος έχει την προδιάθεση να αισθάνεται το καλό και το κακό ωστόσο αυτή η συμπεριφορά του δεν σχετίζεται σημαντικά με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Δ) Ο δεκτικός οποίος έχει μεγαλύτερη υποκίνηση να επιτύχει διαπροσωπική οικειότητα και οδηγείται έτσι σε μεγαλύτερα επίπεδα ευημερίας, ωστόσο η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται μεν θετικά αλλά σε μικρό βαθμό.

E) Ο ευσυνείδητος η συμπεριφορά του οποίου σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Η ευσυνειδησία σχετίζεται με την επαγγελματική ικανοποίηση γιατί αντιπροσωπεύει γενικότερα μια τάση συμμετοχής στην εργασία και αυτή η συμπεριφορά οδηγεί σε μεγαλύτερη πιθανότητα ο ευσυνείδητος να έχει ικανοποιητικές ανταμοιβές όπως μισθός, προαγωγή, σεβασμός, αυτοεκπλήρωση, αναγνώριση κτλ.

1.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Roznowski και ο Hulin (1992) αναφέρουν ότι η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης θα μπορούσε να προβλέψει με ακρίβεια την επαγγελματική συμπεριφορά. Οι συμπεριφορές αυτές εκφράζονται ως εξής: απουσία, ικανοποίηση και αποχωρήσεις και αίσθημα ότι ανήκει σε κάποια ομάδα.

Ο Jayaratne (1993) αναφέρει ότι τα ακόλουθα χαρακτηριστικά των μετρήσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι απαραίτητα και αξιόλογα. Αυτά τα χαρακτηριστικά προσαρμόστηκαν από τον Portugal (1976) και περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Οι δείκτες θα πρέπει να μετρούν το επίπεδο της ικανοποίησης σε διαφορετικά επίπεδα αθροίσματος και να εκφράζουν το ίδιο νόημα.
2. Οι μετρήσεις θα πρέπει να διακρίνονται μεταξύ των ομάδων με τις ίδιες διαφορές, όπως μειονότητες και επιπέδου διαβίωσης εργαζομένων.
3. Οι μετρήσεις θα πρέπει να είναι ευαίσθητες στο περιεχόμενο και στο πλαίσιο της εργασίας.
4. Οι μετρήσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται σε διαφορετικές κουλτούρες και κοινωνικές τάξεις και να είναι σχετικές με όλα τα τμήματα του εργατικού δυναμικού.
5. Οι μετρήσεις θα πρέπει να έχουν επαρκή ισχύ.
6. Οι μετρήσεις θα πρέπει να είναι στενά συνδεδεμένες με την θεωρητική τους βάση.
7. Οι μετρήσεις θα πρέπει να έχουν τυποποιημένα δεδομένα, τέτοια ώστε η βελτίωση και η υποβάθμιση τους να μπορεί να κριθεί με βάση τις αλλαγές στην βαθμολογία.
8. Τα στοιχεία στους δείκτες ή οι μετρήσεις από την επαγγελματική ικανοποίηση θα πρέπει να έχουν νόημα για τον ενδιαφερόμενο (Cathy A. Kidd, 2006).

Η επαγγελματική ικανοποίηση, οι εργασιακές τάσεις και η επαγγελματική υγεία μετρώνται μέσω συνεντεύξεων ή ερωτηματολογίων στα οποία ζητείται από τους

εργαζομένους να δηλώσουν το βαθμό ευαρέσκειας ή δυσαρέσκειας αναφορικά με τις ποικίλες πτυχές των εργασιακών τους ρόλων.

Ο βαθμός, στον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με την εργασία του προκύπτει από τις απαντήσεις του σε ένα ή περισσότερα ερωτήματα σχετικά με τα συναισθήματα που τρέφει για τη δουλειά του. Έχουν αναπτυχθεί και άλλες πιο έμμεσες μέθοδοι, οι οποίες όμως, δεν έχουν τύχει ευρείας αποδοχής. 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 επαγγελματική ικανοποίηση καθορίζεται πάντα μέσα από τη διερεύνηση των συναισθημάτων των ανθρώπων για την εργασία τους είτε μέσω ερωτηματολογίου είτε μέσω συνέντευξης. Δεκάδες κλίμακες μπορούν να εισαχθούν σε ένα ερωτηματολόγιο και συνήθως η ικανοποίηση υπολογίζεται με τον τρόπο αυτό.

Η Smith και οι συνεργάτες της πραγματοποίησαν ένα εντυπωσιακό ερευνητικό πρόγραμμα για τη μέτρηση της επαγγελματικής 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 επαγγελματικής ικανοποίησης που υπάρχει. Η εκτεταμένη μεθοδολογική εργασία υπογραμμίζει το γεγονός ότι αυτό το εργαλείο σε συνδυασμό με τη διαθέσιμη οικονομική θεωρία διασφαλίζει την ευρεία χρήση του τόσο στο ερευνητικό πεδίο όσο και στο πεδίο της πρακτικής (Vroom, Victor (1964).

Η κλίμακα JDI περιλαμβάνει πέντε τομείς: την εργασία, το μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής, την επίβλεψη και τους συναδέλφους. Πολλοί χρήστες της κλίμακας αυτής αθροίζοντας εξάγουν ένα συνολικό σκορ επαγγελματικής ικανοποίησης. Ωστόσο κάτι τέτοιο, δεν συνίσταται από έναν εκ των κατασκευαστών αυτής της κλίμακας (Spector Paul E. 2000 & Ironson, Gibson & Paul, 1989).

Στο σύνολο της η JDI, περιέχει 72 ερωτήματα με 9 ή 18 ερωτήματα για κάθε υποκλίμακα. Κάθε ερώτημα αναφέρεται είτε σε ένα επίθετο είτε σε μια σύντομη φράση η οποία περιγράφει την εργασία. Οι απαντήσεις συνοψίζονται στο «ΝΑΙ», «ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΣΙΓΟΥΡΟΣ/Η» ή στο «ΟΧΙ». Για κάθε τομέα της κλίμακας, παρέχεται μια 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 1 του παραρτήματος, στο τέλος της εργασίας.

Η κλίμακα JDI χρησιμοποιείται συνήθως από ερευνητές της οργανωσιακής ψυχολογίας. Οι Wall & Wagr (1981) κατέγραψαν πάνω από 100 δημοσιευμένες έρευνες που έκαναν χρήση του JDI. Ο εκτενής όγκος ερευνών που χρησιμοποιούν αυτή τη κλίμακα μέτρησης, εξασφαλίζει τον ικανό αριθμό στοιχείων για την εγκυρότητα της. Ο μεγαλύτερος περιορισμός της έγκειται στο γεγονός ότι έχει μόνο πέντε τομείς. Αξίζει τέλος να σημειωθεί, ότι έχουν διατυπωθεί αρκετές κριτικές αναφορικά με το γεγονός ότι συγκεκριμένα ερωτήματα δεν μπορούν να εφαρμοστούν σε όλες τις επαγγελματικές ομάδες και πως οι κριτικές αυτές πιθανότατα ισχύουν για όλα τα εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Η Smith και οι συνεργάτες της (1997) αναβάθμισαν και βελτίωσαν τη κλίμακα JDI αντικαθιστώντας ορισμένες από τις ερωτήσεις που περιελάμβανε. Επιπλέον, πρόσθεσαν και μια εξαβάθμια κλίμακα υπολογισμού της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης, γνωστής με το όνομα Job in General Scale (JIG).

Ο Ironson και οι συνεργάτες του (1989) ανέπτυξαν μια κλίμακα μέτρησης της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης η οποία περιέχει στοιχεία που δεν αντανακλούν τις διάφορες όψεις της εργασίας. Η κλίμακα Job in General Scale (JIG) στηρίχθηκε στη κλίμακα JDI και περιέχει, σε γενικές γραμμές δεκαοκτώ στοιχεία που άλλοτε έχουν τη μορφή επιθέτων και άλλοτε τη μορφή σύντομων φράσεων για την εργασία. Η κλίμακα JIG έχει σημαντική αξιοπιστία και συνδέεται επαρκώς με άλλες κλίμακες μέτρησης της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης. Επειδή ακριβώς πρόκειται για μια καινούργια κλίμακα, δεν έχει χρησιμοποιηθεί ακόμα σε πολλές ερευνητικές μελέτες (Spector E., 2000). Στον πίνακα 2 του παραρτήματος στο τέλος

της εργασίας παρατίθενται ενδεικτικές ερωτήσεις της κλίμακας επαγγελματικής ικανοποίησης JIG.

Το συνολικό σκορ που προκύπτει από αυτή την κλίμακα είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού όλων των στοιχείων. Όπως και στη κλίμακα JDI, η κλίμακα JIG κάνει χρήση τριών επιλογών απάντησης. Για κάθε στοιχείο, οι συμμετέχοντες ερωτώνται αν συμφωνούν «ΝΑΙ», αν δεν είναι σίγουροι «?» ή αν διαφωνούν «ΟΧΙ» (Spector E., 2000).

Μια εξίσου γνωστή κλίμακα μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης είναι το ερωτηματολόγιο γνωστό ως Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Πρόκειται για μια 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, μια αρκετά μεγάλη εκδοχή που περιέχει 100 ερωτήσεις και μια πιο σύντομη που περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις. Σαφώς και οι δύο εκδοχές έχουν ερωτήματα που διερευνούν γύρω στους είκοσι τομείς της επαγγελματικής ικανοποίησης, τα αποτελέσματα, ωστόσο των τομέων αυτών υπολογίζονται στην περίπτωση της μεγάλης εκδοχής της. Η σύντομη αυτή εκδοχή χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό είτε της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης είτε της ενδογενούς και εξωγενούς ικανοποίησης.

Η ενδογενής επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στη φύση των εργασιακών καθηκόντων και στο πώς οι άνθρωποι νοιώθουν για την εργασία που κάνουν. Η εξωγενής επαγγελματική ικανοποίηση αντίθετα, αφορά άλλες πτυχές των συνθηκών εργασίας όπως είναι τα επιμέρους οφέλη και ο μισθός. Τόσο η εξωγενής όσο και η ενδογενής ικανοποίηση αποτελούν συνδυασμό ποικίλων τομέων.

Οι είκοσι διαστάσεις της κλίμακας MSQ που συναντώνται είναι οι εξής:

1. Αξιοποίηση ικανοτήτων
2. Επίτευξη
3. Δραστηριότητα
4. Προαγωγές
5. Εξουσία

6. Πολιτική της εταιρίας
7. Αμοιβή
8. Συνεργάτες
9. Δημιουργικότητα
10. Ανεξαρτησία
11. Ηθικές αξίες
12. Αναγνώριση
13. Υπευθυνότητα
14. Ασφάλεια
15. Κοινωνική υπηρεσία
16. Κοινωνικό γόητρο
17. Εποπτεία – Ανθρώπινες σχέσεις μεταξύ εργαζομένων
18. Εποπτεία τεχνική
19. Ποικιλία
20. Συνθήκες εργασίας

Προκειμένου να καταλήξει κανείς σε μια ολοκληρωμένη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης πρέπει με κάποιο τρόπο να συνδυάσει μεταξύ τους τις επιμέρους μετρήσεις. Κάθε ερώτημα της αποτελεί μια δήλωση που περιγράφει έναν τομέα. Ζητείται τέλος από τον κάθε εργαζόμενο να δηλώσει το πόσο ικανοποιημένος είναι από τον κάθε τομέα. Στον πίνακα 3 του παραρτήματος στο τέλος της εργασίας παρατίθενται ενδεικτικές ερωτήσεις της κλίμακας επαγγελματικής ικανοποίησης MSQ.

Ανάμεσα στους είκοσι τομείς της κλίμακας αυτής περιλαμβάνεται η ικανότητα του επιβλέποντα, οι εργασιακές συνθήκες, η αμοιβή, η ποικιλία των αρμοδιοτήτων, το επίπεδο της εργασιακής ευθύνης και οι προοπτικές εξέλιξης. Οι αξιολογήσεις που σημειώνονται στο MSQ συνίστανται στο «πολύ δυσαρεστημένος», «ουδέτερος» και «πολύ ικανοποιημένος». Σύμφωνα με ορισμένες έρευνες, ωστόσο, ορισμένες από τις είκοσι κλίμακες του MSQ συνδέονται αρκετά μεταξύ τους και γι' αυτό μπορούν να περιοριστούν.

Τέλος, συγκρίνοντας την κλίμακα JDI με την κλίμακα MSQ διαπιστώνουμε ότι η πρώτη είναι περιεκτικότερη από τη δεύτερη. Ωστόσο και οι δύο κλίμακες έχουν

χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες και σημειώνουν υψηλά επίπεδα αξιοπιστίας και εγκυρότητας (Smith, 1969), (Weiss, 1967). Παρόλα αυτά μια εμφανής διαφορά ανάμεσα στα δύο αυτά εργαλεία μέτρησης εντοπίζεται στον αριθμό των τομέων που μετρώνται. Η κλίμακα JDI μετρά πέντε τομείς ενώ η κλίμακα MSQ μετρά είκοσι.

1.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Στη διεθνή βιβλιογραφία έχει «χυθεί πολύ μελάνι» και έχουν διατυπωθεί αρκετές, πολλές φορές και αντικρουόμενες απόψεις σχετικά με το κατά πόσο η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με την απόδοση των εργαζομένων και εάν ευτυχισμένος εργαζόμενος είναι μόνο ο αποδοτικός εργαζόμενος.

Πολλές έρευνες έχουν υπογραμμίσει το γεγονός ότι η συσχέτιση ανάμεσα στις δύο παραπάνω μεταβλητές (επαγγελματική ικανοποίηση και απόδοση) είναι τουλάχιστον μετριοπαθής. Το μέγεθος της συσχέτισης ανάμεσα στην απόδοση της εργασίας και την επαγγελματική ικανοποίηση είναι αναπάντεχα χαμηλό. Είναι όμως πολύ πιθανό η επαγγελματική ικανοποίηση να οδηγεί σε επαγγελματική απόδοση, καθώς αποδεικνύεται ότι άνθρωποι που είναι ευτυχισμένοι με την εργασία τους φαίνεται να έχουν περισσότερα κίνητρα, να εργάζονται πιο σκληρά καθώς και να αποδίδουν πολύ καλύτερα. Μια ισχυρή ένδειξη που επιβεβαιώνει τα παραπάνω είναι το γεγονός ότι οι άνθρωποι που σημειώνουν καλύτερες αποδόσεις αρέσκονται περισσότερο στην εργασία τους, εξαιτίας των αμοιβών που συχνά συνδέονται με τη καλή τους απόδοση (Spector E., 1997).

Από την άλλη, υπάρχει και ο αντίλογος σύμφωνα με τον οποίο η ικανοποίηση δε σχετίζεται με την απόδοση. Ο Fisher (2000) υποστήριξε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση και η απόδοση των εργαζομένων συνδέονται αλλά υπό την προϋπόθεση ότι η απόδοση δεν περιορίζεται και δεν ελέγχεται. Ο Herman (1973), σημειώνει πως η επαγγελματική ικανοποίηση θα πρέπει να συνδέεται με την απόδοση (και με κάθε άλλη συμπεριφορά στα πλαίσια της παραγωγικής μονάδας) μόνο όταν δεν υπάρχουν άλλες επιρροές στη συμπεριφορά. Όπως αναφέρει ο Vroom (1966) ο μόνος λόγος για

τον οποίο συχνά οι εργαζόμενοι καταβάλουν προσπάθειες για να σημειώσουν καλύτερες επιδόσεις είναι για να μην απολυθούν.

Ένας από τους λόγους για τη μικρή αυτή συσχέτιση ίσως να έχει να κάνει με τις διαθέσιμες μετρήσεις της απόδοσης της εργασίας σε πολλές έρευνες. Οι περισσότεροι ερευνητές στηρίζονται στις αξιολογήσεις της απόδοσης από τη μεριά των επιβλεπόντων, οι οποίες και υπόκεινται σε πολλούς περιορισμούς. Οι επιβλέποντες συχνά προβαίνουν σε λάθη αξιολόγησης, ειδικά στη περίπτωση κατά την οποία οι αξιολογήσεις γίνονται για οργανωτικούς σκοπούς. Κάτι τέτοιο μπορεί να προκαλέσει ανακρίβεια σε ότι αφορά τα συμπεράσματα των αξιολογήσεων της απόδοσης των εργαζομένων η οποία με τη σειρά της εισάγει επιπλέον στατιστικά λάθη. Η σχέση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την εργασιακή απόδοση είναι ισχυρότερη όταν χρησιμοποιούνται πιο ακριβείς μετρήσεις της απόδοσης.

Παρότι είναι ξεκάθαρο πως η απόδοση και η ικανοποίηση συνδέονται, υπάρχουν δύο αντικρουόμενες ερμηνείες. Πρώτα απ' όλα, η ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει στην απόδοση. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι που τους αρέσει η δουλειά τους, εργάζονται πιο σκληρά και κατ' επέκταση σημειώνουν καλύτερες αποδόσεις. Επίσης, η απόδοση ίσως να οδηγεί στην ικανοποίηση καθώς οι άνθρωποι που αποδίδουν καλύτερα είναι αυτοί που επωφελούνται από αυτή την απόδοση και τα οφέλη αυτά είναι σε θέση να ενισχύσουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Είναι σαφές πως ένα άτομο που έχει ικανοποιητική απόδοση έχει περισσότερες πιθανότητες να λάβει αναγνώριση και αμοιβές, γεγονός που μπορεί να αυξήσει την επαγγελματική ικανοποίηση. Η ικανοποίηση, τέλος οδηγεί στη προσπάθεια η οποία με τη σειρά της οδηγεί στην απόδοση και η απόδοση οδηγεί σε αμοιβές οι οποίες προκαλούν την επαγγελματική ικανοποίηση.

Οι Jacobs και Solomon (2003) σημείωσαν ότι η συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης των εργαζομένων είναι υψηλότερη σε εργασίες όπου η καλή απόδοση αμείβεται ενώ σε εργασίες που δεν συμβαίνει κάτι τέτοιο είναι πολύ χαμηλή. Υπό αυτές της συνθήκες, οι υπάλληλοι που αποδίδουν λαμβάνουν αμοιβές και οι αμοιβές με τη σειρά τους οδηγούν σε επαγγελματική ικανοποίηση. Βάσει των προβλέψεών τους, οι Jacobs και Solomon ανακάλυψαν ότι η απόδοση στην εργασία και η επαγγελματική ικανοποίηση συσχετίζονται περισσότερο

στην περίπτωση κατά την οποία οι εταιρίες έκαναν χρήση των αμοιβών ως συνέπεια της καλής απόδοσης των εργαζομένων.

Τέλος, οι Caldwell και O' Reilly (1990) εξασφάλισαν έμμεσα στοιχεία που καταδεικνύουν ότι η απόδοση στην εργασία μπορεί να οδηγήσει στην επαγγελματική ικανοποίηση. Έδειξαν ότι ανταπόκριση ενός υπαλλήλου στις απαιτήσεις της εργασίας αποτελεί ένα ακόμα στοιχείο ενίσχυσης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Εδώ αξίζει να σημειωθεί επίσης πως οι άνθρωποι οι οποίοι είναι σε θέση να διεκπεραιώσουν με σωστό βαθμό την εργασία τους και αποδίδουν σε ικανοποιητικό βαθμό, έχουν τη τάση να σημειώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση.

1.5 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ

Κάτι που ακόμα πρέπει να εξεταστεί στο τομέα της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι το κατά πόσο αυτή συνδέεται με την υγεία και την ευημερία των εργαζομένων. Η υγεία στο εργασιακό περιβάλλον αναδεικνύεται ως ένας σημαντικός παράγοντας καθώς έχει αποδειχθεί ότι οι δυσαρεστημένοι υπάλληλοι υποφέρουν από περισσότερα προβλήματα υγείας όπως είναι οι διαταραχές του ύπνου και οι διαταραχές στομάχου σε σύγκριση με τους ικανοποιημένους εργαζόμενους. Πολλοί ερευνητές έχουν ασχοληθεί με τον παράγοντα υγεία και κατά πόσο αυτός επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων, τα συμπεράσματα των οποίων παρουσιάζονται παρακάτω.

Σύμφωνα με τον Brief (1988) και τον Watson (1986), τα άτομα τα οποία έχουν αρνητικά συναισθήματα τείνουν να είναι δυσαρεστημένοι με την εργασία τους και να παρουσιάσουν προβλήματα υγείας.

Επίσης, ο Spector (1997) παρατήρησε πως εάν ένας άνθρωπος δεν είναι ικανοποιημένος από την εργασία του για μεγάλη χρονική περίοδο (επαγγελματική δυσαρέσκεια), μακροπρόθεσμα ο εργαζόμενος αυτός είναι πολύ πιθανό να εμφανίσει σωματικά και ψυχολογικά προβλήματα υγείας.

Οι Quick, Murphy & Hurrell (1992) ασχολήθηκαν με τη μελέτη του εργασιακού άγχους και των προβλημάτων στο οποίο αυτό οδηγεί. Όπως διαπίστωσαν παρά το γεγονός ότι ένα μέτριο επίπεδο άγχους δίνει κίνητρα στους εργαζομένους ώστε να γίνουν και πιο αποδοτικοί, ένα υψηλό επίπεδο εργασιακού άγχους συνήθως οδηγεί σε χειρότερες επιδόσεις και λάθη στην παραγωγική διαδικασία. Σύμφωνα λοιπόν με τους Quick, Murphy & Hurrell (1992) σημαντικό στοιχείο για την ατομική υγεία κάθε εργαζόμενου είναι η διαχείριση του άγχους έτσι ώστε η εργασία να γίνεται όσο το δυνατόν πιο ευχάριστη.

Οι Kahn & Byosiere (1990) προσπάθησαν να συνθέσουν συναισθήματα και συμπεριφορές ώστε να ορίσουν το εργασιακό άγχος, κάτι που δεν είχε συμβεί ακόμα στη βιβλιογραφία. Το άγχος σύμφωνα με την άποψη τους, ορίζεται ως μια γενική αντίδραση σε μια ενέργεια ή σε μια κατάσταση η οποία εγείρει φυσικές και ψυχολογικές απαιτήσεις από το άτομο αυτό με δεδομένο ότι κάθε άτομο αντιδρά διαφορετικά σε κάθε απαίτηση. Συμπεραίνουμε λοιπόν, ότι είναι δύσκολο να καθοριστεί ένα πρόγραμμα διαχείρισης του άγχους στον εργασιακό χώρο ως αντίδοτο για όλους τους εργαζόμενους. Αυτό που μπορούν να κάνουν οι επιχειρήσεις είναι να εστιάσουν στη μείωση των παραγόντων που προκαλούν άγχος και στρες και στη δημιουργία ενός φιλικότερου περιβάλλοντος εργασίας.

Τέλος, ο Spector (1997) προσπάθησε να συνδέσει την επαγγελματική ικανοποίηση με το κατά πόσο είναι ικανοποιημένος ο εργαζόμενος γενικά από τη ζωή του. Ο Spector αναλύει όλες τις πιθανές περιπτώσεις εξετάζοντας τρεις πιθανές παραδοχές.

Η πρώτη παραδοχή προβλέπει πως θα υπάρχει μια θετική σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και στην ικανοποίηση από τη ζωή του εργαζομένου. Πράγματι, ένα άτομο το οποίο είναι ευχαριστημένο από τη δουλειά του πιθανότατα να είναι ευχαριστημένο και από τη ζωή του γενικότερα. Επίσης, ένα άτομο το οποίο είναι ευτυχισμένο στη προσωπική του ζωή από παράγοντες όπως φίλοι, οικογένεια κτλ. είναι πολύ πιθανόν να μεταφέρει τα θετικά αυτά συναισθήματα και στο χώρο της εργασίας του.

Η δεύτερη παραδοχή προβλέπει το ακριβώς αντίθετο, μια αρνητική σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από τη ζωή. Είναι πιθανό ένας

εργαζόμενος με σοβαρά προσωπικά προβλήματα (οικογενειακά κτλ.) να επηρεάζεται έντονα από αυτά και να μεταφέρει όλη αυτή την ανισορροπία και στο τομέα της εργασίας του. Κάτι το οποίο θα τον οδηγήσει σε υψηλό εργασιακό στρες, άγχος και μειωμένη παραγωγικότητα. Ακόμη, είναι πιθανό η αρνητική στάση του εργαζόμενου αυτού να επηρεάσει και άλλα κομμάτι της παραγωγικής διαδικασίας της εταιρίας.

Υπάρχει και η Τρίτη παραδοχή, σύμφωνα με την οποία δεν υπάρχει κανενός είδους σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και της προσωπικής ζωής του εργαζόμενου. Αυτό προϋποθέτει πως το άτομο είναι αρκετά ώριμο ώστε να μπορεί να διαχωρίζει τους τομείς της ζωής έτσι ώστε η επαγγελματική ικανοποίηση και η προσωπική του ή μη ικανοποίηση να μην σχετίζονται. Κάτι το οποίο όμως για να είμαστε ειλικρινείς δεν συμβαίνει συχνά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΘΕΩΡΙΕΣ MANAGEMENT

ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Μία από τις πρώτες έρευνες που αφορούσαν την επαγγελματική ικανοποίηση ήταν οι μελέτες της αποδοτικότητας των εργατών στις εγκαταστάσεις Hawthorne της Western Electric Co. κατά τη χρονική περίοδο 1924 – 1932. Η παραγωγικότητα των εργαζομένων μετρήθηκε σε διάφορα επίπεδα φωτισμού και οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα πως ανεξάρτητα με το επίπεδο φωτισμού, η παραγωγικότητα αυξήθηκε. Στη πραγματικότητα, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι απολάμβαναν την προσοχή που τους έδιναν ως μέρος του πειράματος αυτού και γίνονταν περισσότερο παραγωγικοί.

Το συμπέρασμα των μελετών του Hawthorne (γνωστό και ως «Hawthorne effect») είναι πως το είδος της διοίκησης και η συμπεριφορά του προϊσταμένου επηρεάζει την απόδοση του εργαζόμενου.

Το επιστημονικό management, έτσι όπως αυτό ορίστηκε από τον Frederick Winslow Taylor (1856-1915) είχε επίσης σημαντική επίδραση στη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Taylor ασχολήθηκε με τη συστηματική μελέτη των σχέσεων ανάμεσα στους ανθρώπους και τα καθήκοντα με σκοπό τον ανασχεδιασμό της

εργασίας για υψηλότερη αποδοτικότητα. Ο Taylor προσπάθησε να μειώσει τον χρόνο που απαιτούσε κάθε δουλειά για να εκτελεστεί από έναν εργαζόμενο βελτιστοποιώντας τον τρόπο εκτέλεσής της. Συνέβαλε ακόμη στην αλλαγή της φιλοσοφίας στη βιομηχανική παραγωγή, οδηγώντας σε μια πιο μοντέρνα προσέγγιση της εργασίας με τη δημιουργία ομάδων και ωρομισθίων εργαζομένων.

Ο Taylor συνόμησε τη θεωρία του για την αποδοτικότητα αλλά και την ικανοποίηση των εργαζομένων σε 4 αρχές οι οποίες και είναι:

α) Μελέτη του τρόπου κατά τον οποίο γίνεται η δουλειά και προσδιορισμός νέων τρόπων εκτέλεσής της.

Συλλογή λεπτομερούς πληροφορίας για την κίνηση και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου και δοκιμή διαφορετικών μεθόδων για να εξεταστεί ποια είναι η καλύτερη.

β) Κωδικοποίηση των νέων μεθόδων σε κανόνες.

Μέσω της εκπαίδευσης σε όλους τους εργαζόμενους.

γ) Επιλογή εργαζομένων των οποίων οι ικανότητες ταιριάζουν με τους κανόνες του βήματος 2.

δ) Κατοχύρωση ενός επαρκούς επιπέδου απόδοσης και ανταμοιβής για υψηλότερη απόδοση.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να επωφελούνται από τα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα. Στην αρχή η αύξηση στην παραγωγή ήταν μεγάλη, καθώς οι εργαζόμενοι αναγκάστηκαν από τα διοικητικά στελέχη να δουλεύουν σε πολύ γρήγορους ρυθμούς. Στη συνέχεια όμως, η εξοντωτική εργασία σε συνδυασμό με το ότι τα διοικητικά στελέχη δεν επέτρεπαν στους εργαζόμενους να έχουν δικαιώματα στα υψηλότερα οικονομικά αποτελέσματα οδήγησε στην απογοήτευση και οι εργαζόμενοι κατέληξαν να είναι δύσπιστοι προς την επιστημονική διοίκηση.

Τέλος, η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow όπως και άλλες θεωρίες υποκίνησης, θεμελίωσαν την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η θεωρία αυτή μας εξηγεί πως οι άνθρωποι προσπαθούν να ικανοποιήσουν 5 βασικές τους ανάγκες, με την ακόλουθη σειρά: φυσιολογικές, ασφάλειας, κοινωνικές, αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Η θεωρία του Maslow όπως και άλλες θεωρίες

υποκίνησης των εργαζομένων θα αναλυθούν περαιτέρω στη παράγραφο 2.3, στη συνέχεια της εργασίας.

2.2 ΘΕΩΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι βασικότερες θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης.

2.2.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (TURNER & LAWRENCE, 1965)

Βασική ιδέα της θεωρίας αυτής είναι να καλλιεργηθούν μέσα στο εργασιακό περιβάλλον τα χαρακτηριστικά της εργασίας που δημιουργούν τις συνθήκες για υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση και απόδοση. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, διαφορετικά άτομα αντικατοπτρίζονται με διαφορετικό τρόπο στην ίδια εργασία. Επομένως, όταν σχεδιάζεται ένα επάγγελμα, πρέπει να ληφθούν υπόψη τόσο τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων όσο και η ίδια η εργασία. Η θεωρία εξετάζει την ποικιλία στην εργασία, το επίπεδο αυτονομίας των εργαζομένων, την αλληλεπίδραση και τις ευκαιρίες για αλληλεπίδραση κατά την εκτέλεση της εργασίας, το επίπεδο γνώσης και δεξιοτήτων που απαιτείται και την ευθύνη των εργαζομένων. Οι ερευνητές προέβλεψαν ότι όσο περισσότερο επικρατούν τα παραπάνω στοιχεία σε μια εργασία, τόσο πιο ικανοποιημένοι θα είναι οι εργαζόμενοι. Η θεωρία αυτή δέχτηκε κριτική γιατί καταπιάνεται μόνο με πλευρές της εργασίας που μπορούν να αλλάξουν για να προκαλέσουν θετική παρακίνηση στους εργαζομένους και δεν ασχολείται άμεσα με τις δυσλειτουργικές πλευρές των επαγγελμάτων που επαναλαμβάνονται, δηλαδή με τη ρουτίνα που προκαλεί η εργασία (Hackman & Oldham, 1980). Επίσης, εστιάζει σε επαγγέλματα όπου οι εργαζόμενοι δουλεύουν ως επί το πλείστον ατομικά κάτι το οποίο την καθιστά ελλιπή.

2.2.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΤΥΧΩΝ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (SMITH, KENDALL & HULIN, 1969)

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, οι επιμέρους ικανοποιήσεις που λαμβάνει κάποιος από την εργασία του είναι τα συναισθήματα ή οι απαντήσεις του στις επιμέρους πτυχές της κατάστασης που βιώνει. Η εργασία είναι μια πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει υποχρεώσεις, ρόλους, σχέσεις και ανταμοιβές. Όλα αυτά συνδέονται μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να υπάρχουν διαφορετικές και ανταγωνιστικές «ικανοποιήσεις» προς τις διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας.

Σύμφωνα με τους ερευνητές, η επαγγελματική ικανοποίηση δεν νοείται με απόλυτο τρόπο, αλλά είναι σχετική με τα χαρακτηριστικά της εργασίας, τις προσωπικές καταστάσεις του εργαζομένου και τις εναλλακτικές λύσεις που αυτός έχει.

Τέλος, επαγγέλματα από το ίδιο τμήμα μπορεί να είναι σημαντικά κριτήρια για την επαγγελματική ικανοποίηση, γιατί λειτουργούν ως μέτρο σύγκρισης και διαμορφώνουν την άποψη του εργαζομένου για την εργασία του.

2.2.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ (EDWIN A. LOCKE, 1976)

Αυτή είναι η περισσότερο διαδεδομένη θεωρία μέχρι σήμερα. Η κύρια προϋπόθεση αυτής της θεωρίας είναι ότι η ικανοποίηση καθορίζεται από μια διαφορά μεταξύ του τι θέλει κανείς σε μια θέση εργασίας και αυτό που έχει κανείς σε μια θέση εργασίας. Βασίζεται δηλαδή, σε μια απλή υποκειμενική ιδέα: εάν θέλετε X από την εργασία σας, τότε θα είστε ικανοποιημένοι στο βαθμό που σας παρέχει το X.

Στη συνέχεια, η θεωρία ορίζει ότι αν έχει αξία για κάποιον μια δεδομένη πτυχή της εργασίας (για παράδειγμα, ο βαθμός αυτονομίας σε μια θέση) και οι προσδοκίες του πληρούνται ή όχι, τότε είναι ανάλογα ικανοποιημένος ή δυσαρεστημένος. Όταν για ένα άτομο έχει αξία μια συγκεκριμένη πτυχή της εργασίας του, η ικανοποίηση του έχει πιο μεγάλο αντίκτυπο είτε θετικά (όταν οι προσδοκίες πληρούνται) είτε αρνητικά (όταν οι προσδοκίες δεν πληρούνται), σε σύγκριση με κάποιον ο οποίος δεν προσδίδει

την ίδια αξία στη συγκεκριμένη πτυχή. Εάν για παράδειγμα, ένας υπάλληλος Α δίνει αξία στην αυτονομία της εργασίας και ένας υπάλληλος Β είναι αδιάφορος για την αυτονομία, τότε ο υπάλληλος Α θα ήταν πιο ικανοποιημένος αν κατείχε θέση που θα του προσέφερε υψηλό βαθμό αυτονομίας και λιγότερο ικανοποιημένος αν κατείχε θέση με μικρή ή καθόλου αυτονομία σε αντίθεση με τον υπάλληλο Β. Αυτή η θεωρία δηλώνει επίσης ότι όσο ισχυρότερα αισθήματα δυσαρέσκειας παράγει μια συγκεκριμένη πτυχή τόσο περισσότερα ο εργαζόμενος δίνει αξία σ' αυτήν.

2.2.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (OLDHAM & HACKMAN, 1975)

Η θεωρία αυτή 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 της εργασίας, η σπουδαιότητα της, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση (feedback). Η αλλαγή στα χαρακτηριστικά αυτά δεν επιδρά άμεσα στην επαγγελματική συμπεριφορά, επηρεάζει όμως, τον τρόπο που τα άτομα βιώνουν τις αντιδράσεις σε αυτές τις αλλαγές. Αυτά τα ψυχολογικά βήματα οδηγούν με τη σειρά τους, σε αλλαγές στα κίνητρα εργασίας και στη συμπεριφορά.

Επίσης, αποδεικνύεται 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. Γεγονός που οδηγεί σε μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση απ' ότι τα άτομα που έχουν αυτή την ανάγκη λιγότερο έντονη. Εν κατακλείδι, όσο μεγαλύτερος ο βαθμός ύπαρξης αυτών των βασικών χαρακτηριστικών τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματα τους για την εργασία τους. Πρόκειται, επομένως για ένα θεωρητικό μοντέλο πολλά υποσχόμενο σε ότι αφορά τις διαστάσεις ή τα θέματα της εργασίας που πρέπει να μεταβληθούν προκειμένου να βελτιωθούν τα κίνητρα, η απόδοση και η ικανοποίηση των εργαζομένων.

2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

Ως υποκίνηση εννοείται η προθυμία ενός μέλους μιας οργάνωσης να καταβάλλει προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων της. Το ζήτημα της υποκίνησης των εργαζομένων είναι το πιο πολυσυζητημένο και αμφιλεγόμενο θέμα στο τομέα της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι θεωρίες που έχουν διατυπωθεί είναι πολυάριθμες και οι μεταξύ τους αντιθέσεις είναι έντονες και συχνά αγεφύρωτες. Η εμπειρική έρευνα δεν έχει οδηγήσει σε συμπεράσματα που να συγκλίνουν. Ακόμη, δεδομένου ότι οι ερευνητικές μεθοδολογίες εγείρουν συχνά αντιρρήσεις, ο βαθμός επαλήθευσης κάθε θεωρίας από την εμπειρική έρευνα είναι δύσκολο να κριθεί. Παρά τις δυσχέρειες αυτές, το ενδιαφέρον τόσο της θεωρίας όσο και της πράξης της διοίκησης ανθρωπίνου δυναμικού για την υποκίνηση παραμένει υψηλό. Ο λόγος είναι η μεγάλη συνάρτηση μεταξύ υποκίνησης και απόδοσης. Αξίζει να σημειωθεί, πως από τις τρεις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την απόδοση, δηλαδή τις εργασιακές ρυθμίσεις, την ικανότητα και την υποκίνηση, η τελευταία είναι αυτή που αναγνωρίζεται ως πλέον κρίσιμη.

Διάφορες θεωρίες εξετάζουν το φαινόμενο της υποκίνησης, προτείνοντας ερμηνείες είτε για τα αίτια του, δηλαδή τα στοιχεία που οδηγούν στην ανάπτυξη του αισθήματος προθυμίας, είτε για τη διαδικασία μέσω της οποίας αναπτύσσεται η προθυμία της συνεισφοράς που ορίσαμε ως υποκίνηση. Στο πλαίσιο αυτό κάθε θεωρία χρησιμοποιεί μια κεντρική έννοια η οποία συνιστά και το επίπεδο ανάλυσης στο οποίο κινείται αυτή. Οι βασικότερες και συνηθέστερα χρησιμοποιούμενες έννοιες είναι αυτές των αναγκών, των αξιών και των στόχων.

Ανάγκη είναι ότι είναι προϋπόθεση για την επιβίωση και την ευτυχία ενός ατόμου. Υπάρχουν δύο κατηγορίες αναγκών: οι φυσικές ανάγκες και οι ψυχολογικές.

Αξία είναι ότι το άτομο θεωρεί ως καλό ή ωφέλιμο και δραστηριοποιείται για να το αποκτήσει ή να το κρατήσει. Το περιεχόμενο των αξιών ποικίλλει, οι αξίες μπορεί να είναι από θεμελιώδης ηθικές αξίες μέχρι προτιμήσεις σε θέματα φαγητού. Ενώ οι

ανάγκες είναι εγγενείς αξίες οι οποίες αποκτούνται μέσω της εμπειρίας και της σκέψης.

Οι στόχοι είναι τα μέσα που οδηγούν στην εξειδίκευση και στην πραγμάτωση των αξιών, δηλαδή είναι ο μηχανισμός που μετατρέπει τις αξίες σε πράξη.

Επιπλέον, πριν προχωρήσουμε στις θεωρίες υποκίνησης καλό θα ήταν να αναφερθούμε στις έννοιες των κινήτρων και των ανταμοιβών δίνοντας έναν ορισμό για κάθε έννοια.

Κίνητρο είναι ότι μπορεί να κατευθύνει τη συμπεριφορά ή να οδηγήσει σε δράση. Ένας πιο γενικός ορισμός, είναι πως κίνητρο είναι οτιδήποτε μπορεί να προσελκύσει, να κρατήσει, ή να υποκινήσει τους εργαζομένους. Τα κίνητρα διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωτερικά.

Οι ανταμοιβές είναι ότι προσφέρεται στα μέλη μιας επιχείρησης σε αντάλλαγμα για την εργασία τους ή γενικότερα, για τη συνεισφορά τους στο συνολικό προϊόν. Διακρίνονται και αυτές σε εσωτερικές και εξωτερικές.

2.3.1 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (MASLOW, 1954)

Σύμφωνα με τη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών, του Abraham Maslow, οι άνθρωποι υποκινούνται από τις ανάγκες τους, οι οποίες κατατάσσονται σε πέντε βασικές κατηγορίες:

- A) φυσιολογικές (τροφή, νερό, οξυγόνο κτλ.)
- B) ασφάλειας (η ανάγκη προστασίας από τους κινδύνους του περιβάλλοντος και σιγουριάς για το μέλλον).
- Γ) κοινωνικότητας (αγάπη, στοργή κτλ.)
- Δ) αναγνώρισης (ανάγκη για εκτίμηση και σεβασμό από τους άλλους, για αυτοεκτίμηση, επιτεύγματα, ελευθερία και ανεξαρτησία).

Ε) αυτοπραγμάτωσης ή ολοκλήρωσης (η ανάγκη να αναπτύξει κανείς πλήρως τις ικανότητές του και να αγγίξει αυτό που θεωρεί ως ιδανικό).

Οι ανάγκες αυτές σχηματίζουν μια πυραμίδα ιεραρχίας, στην οποία η βάση είναι οι φυσιολογικές ανάγκες και η κορυφή είναι οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Παρακάτω παρουσιάζεται σχηματικά η πυραμίδα των αναγκών του Maslow.



Πηγή: Μπουραντάς κα, 1999

Διάγραμμα 2.1 Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow

Κατά τον Maslow, για να εμφανιστεί μια κατηγορία αναγκών δηλαδή για να αποτελέσει κίνητρο για δράση, πρέπει να έχει ικανοποιηθεί έστω και εν μέρει, το αμέσως κατώτερο επίπεδο. Αν μια ανάγκη ικανοποιηθεί, η δύναμη της να λειτουργεί ως κίνητρο μειώνεται, με εξαίρεση την ανάγκη της αυτοπραγμάτωσης, που δεν καλύπτεται ποτέ. Η ψυχολογική ωρίμανση επιτυγχάνεται καθώς οι άνθρωποι κινούνται προς τις ανώτερες ανάγκες.

Ο ίδιος ο Maslow αναγνωρίζει διάφορες εξαιρέσεις και αποκλίσεις από τη θεωρία του, που περιορίζουν την ισχύ της. Για παράδειγμα, αναγνωρίζει ότι σε κάποιους ανθρώπους οι ανάγκες δεν ιεραρχούνται κατά τον προτεινόμενο τρόπο και συνεπώς

να μην έχουν κανένα ρόλο στην υποκίνηση. Ακόμη, υποστηρίζει ότι συχνά η συμπεριφορά καθορίζεται από πολλές ανάγκες ταυτόχρονα και ότι υπάρχουν και περιπτώσεις στις οποίες η συμπεριφορά δεν καθορίζεται καν από τις ανάγκες.

Οι επικριτές της θεωρίας του Maslow επισημαίνουν και άλλες αδυναμίες της όπως:

Α) Η κατάταξη των αναγκών στις δεδομένες κατηγορίες είναι απλουστευτική και δεν λαμβάνει υπόψη τη μεταξύ τους αλληλεξάρτηση. Ακόμη αγνοεί τις γνωστικές και αισθητικές ανάγκες.

Β) Η βασική παραδοχή της θεωρίας, δηλαδή ότι οι άνθρωποι επιθυμούν, αυτό που πραγματικά χρειάζονται, γιατί η στέρηση κάποιας ανάγκης υποδεικνύει αυτόματα τον τρόπο κάλυψής της, είναι λανθασμένη. Η στέρηση απλώς δημιουργεί δυσαρέσκεια και ανησυχία ποικίλης έντασης και όχι γνώση του τι πρέπει να γίνει.

Γ) Η θεωρία αδυνατεί να προτείνει έναν αξιόπιστο τρόπο για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης ή κάλυψης της ανάγκης, δεδομένου ότι αυτές λειτουργούν υποσυνείδητα.

Παρά τις αδυναμίες που κατέδειξαν οι επικριτές της και παρά το γεγονός ότι η εμπειρική έρευνα δε φαίνεται να τη στηρίζει, η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών αποτελεί ένα σημαντικό βήμα στην προσπάθεια για την κατανόηση του φαινομένου της υποκίνησης. Είναι η πρώτη θεωρία που επιχειρήσε να φωτίσει την πολλαπλότητα και την πολυπλοκότητα των ανθρωπίνων αναγκών. Ακόμη, είναι η πρώτη θεωρία που υπέδειξε ότι υπάρχουν κίνητρα διαφορετικά από τα οικονομικά και ότι σε αυτό που λειτουργεί ως κίνητρο για έναν άνθρωπο μπορεί να έχει καμία ισχύ σε κάποιον άλλο.

2.3.2 Η ΘΕΩΡΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ – ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ (HERZBERG, 1957)

Ο Herzberg, ερευνώντας τα πιθανά αίτια που προκαλούν την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια στην εργασία, κατέληξε σε δύο ομάδες παραγόντων: στους παράγοντες «υγιεινής» ή «διατήρησης» και στους παράγοντες παρακίνησης ή κίνητρα. Οι παράγοντες υγιεινής περιγράφουν τη σχέση του εργαζομένου με το περιβάλλον εργασίας αφορούν τις αποδοχές, την ασφάλεια, τις κοινωνικές σχέσεις στο χώρο

εργασίας, τον τρόπο ελέγχου και εποπτείας, τις συνθήκες εργασίας, τη βαθμίδα και το κύρος της θέσης και τέλος, την πολιτική της επιχείρησης. Οι υπόλοιποι παράγοντες δεν οδηγούν από μόνοι τους στην παρακίνηση, αλλά αποτελούν προϋπόθεση της, διότι όταν δεν είναι ευνοϊκοί δημιουργούν δυσαρέσκεια. Στον αντίποδα υπάρχουν οι παράγοντες που περιγράφουν τη σχέση του εργαζομένου με το ίδιο το αντικείμενο της εργασίας και αφορούν στο περιεχόμενο της, τις ευθύνες που συνεπάγεται, την αναγνώριση που παρέχει και ακόμη, τις δυνατότητες δημιουργίας και ολοκλήρωσης που προσφέρει. Οι παράγοντες αυτοί, επειδή δε συνδέονται με την αυτοπραγμάτωση, οδηγούν σε αυξημένη προσπάθεια και συνεπώς αποτελούν κίνητρα.

Με βάση τα πορίσματα του ο Herzberg προτείνει ως λύση για το ζήτημα της υποκίνησης τον «εμπλουτισμό» της εργασίας. Με τον όρο αυτό εννοεί την καθετοποίηση των καθηκόντων μιας θέσης, έτσι ώστε αυτή να περιλάβει στοιχεία σχεδιασμού και ελέγχου. Ως παραδείγματα τέτοιων στοιχείων αναφέρονται η αρμοδιότητα για το χρονοπρογραμματισμό του έργου καθώς και για τη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας και η προσωπική ευθύνη. Ακόμη, ο Herzberg προτείνει να παρέχεται στους εργαζομένους άμεση ανατροφοδότηση, καθώς και η δυνατότητα να βλέπουν τη συνεισφορά τους στο τελικό προϊόν της επιχείρησης.

Ο εμπλουτισμός υπόσχεται να καταπολεμήσει την ανία και την αλλοτρίωση, στις οποίες οδηγούν οι μονότονες, επαναλαμβανόμενες και ανούσιες εργασίες. Ακόμη, παράλληλα με την παρακίνηση των εργαζομένων, υπόσχεται και άλλα οφέλη, όπως ο εντοπισμός της ευθύνης και η εξοικονόμηση πόρων, μια και αυτοί που τους διαχειρίζονται έχουν την πλήρη ευθύνη για αυτούς. Ο Herzberg διαμόρφωσε τη θεωρία του με βάση τα πορίσματα μιας έρευνας που πραγματοποίησε, κατά την οποία 200 περίπου, μηχανικοί και λογιστές ρωτήθηκαν για τα γεγονότα που είχαν αυξήσει ή μειώσει δραστικά την ικανοποίησή τους στο χώρο εργασίας. Η καταλληλότητα της μεθόδου αυτής, δηλαδή της μεθόδου του «κρίσιμου περιστατικού» όπως λέγεται, αμφισβητήθηκε από πολλούς ερευνητές. Ενστάσεις προκάλεσε επίσης το δείγμα της έρευνας, στο οποίο αντιπροσωπεύονται δύο, μόνο ειδικότητες, θεωρείται η γενίκευση των όποιων συμπερασμάτων είναι αδόκιμη και δεν λαμβάνει υπόψη τις ατομικές διαφορές. Η κυριότερη, όμως αντίρρηση αφορά στην ερμηνεία που έδωσε ο Herzberg στα αποτελέσματα της μελέτης του. Με άλλα λόγια, η διάκριση που προτείνει μεταξύ

των δύο ομάδων παραγόντων και ο ισχυρισμός του ότι η κάθε ομάδα δρα με διαφορετικό τρόπο, θεωρείται ότι δεν θεμελιώνονται επαρκώς στην έρευνα του και ότι αποτελούν άλμα λογικής. Η εμπειρική έρευνα για τον έλεγχο της θεωρίας παρακίνησης – υγιεινής δεν της προσέφερε υποστήριξη. Παρόλα αυτά, αρκετές μεγάλες εταιρίες εφάρμοσαν τις υποδείξεις του Herzberg και ανέφεραν ότι τα αποτελέσματα ήταν επιτυχή.

Η θεωρία του Herzberg είναι ίσως η πιο αμφιλεγόμενη από τις θεωρίες υποκίνησης. Στους ακαδημαϊκούς κύκλους αντιμετωπίζεται με επιφύλαξη, οι managers, όμως τη σέβονται και τη θεωρούν ως κρίσιμο παράγοντα για την κατανόηση των αισθημάτων των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους. Ίσως η μεγαλύτερη χρησιμότητα της είναι η εννοιολογική διάκριση ανάμεσα στην παρακίνηση, την οποία πρέπει να αντιλαμβανόμαστε ως διαρκή και βιώσιμη κατάσταση προθυμίας και τη συμμόρφωση που προκαλούν τα «εξωτερικά» κίνητρα, η οποία μπορεί μεν να οδηγήσει σε άμεση κινητοποίηση, αλλά είναι βραχύβια και χρειάζεται συνεχή τροφοδότηση.

2.3.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ (THIBAUT & KELLY, 1959)

Η θεωρία της κοινωνικής ανταλλαγής προτείνει ότι η συμπεριφορά υποκινείται από την επιθυμία να μεγιστοποιηθούν οι θετικές εμπειρίες και να ελαχιστοποιηθούν οι αρνητικές, μέσα από τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, που δημιουργούν ωφέλειες και κόστη. Οι ωφέλειες αποτελούν θετική ενίσχυση για τη συμπεριφορά (χρήματα, έπαθλα, προσωπικό αίσθημα ικανοποίησης, ενίσχυση της αυτοεκτίμησης και κοινωνικό καθεστώς. Τα κόστη περιλαμβάνουν το χρόνο που επενδύεται στη δραστηριότητα, το άγχος, τα αισθήματα αποτυχίας, την ανικανότητα εμπλοκής σε άλλες δραστηριότητες.

Στην προσπάθεια μας να μεγιστοποιήσουμε τις θετικές εμπειρίες και να ελαχιστοποιήσουμε τις αρνητικές, εκτιμούμε τα κόστη και τις ωφέλειες της δραστηριότητας. Η τελική απόφαση όμως απαιτεί την εκτίμηση και των δύο επιπέδων ικανοποίησης. Το πρώτο επίπεδο ικανοποίησης μας εξηγεί τη σχέση κόστους –

οφέλους από τη δραστηριότητα και στο δεύτερο επίπεδο ικανοποίησης αναλύεται η εκτίμηση κόστους – οφέλους των εναλλακτικών δραστηριοτήτων.

2.3.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ALDERFER (1972)

Μια προέκταση των αρχών του Maslow αποτελεί η θεωρία του Alderfer. Ο Alderfer (1972) δείχνει ότι οι επιμέρους ανάγκες μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες:

- A) Στις ανάγκες ύπαρξης, οι οποίες περιλαμβάνουν τις διατροφικές και υλικές απαιτήσεις. Στο τομέα της εργασίας οι ανάγκες αυτές θα περιλάμβαναν την αμοιβή και τις συνθήκες εργασίας.
- B) Στις ανάγκες σχέσης, οι οποίες καλύπτονται από τις σχέσεις με την οικογένεια και τους φίλους και στην εργασία με τους συναδέλφους.
- Γ) Στις ανάγκες ανάπτυξης, οι οποίες αντανακλούν την επιθυμία για προσωπική και ψυχολογική ανάπτυξη.

Η θεωρία του Alderfer διαφέρει από την αντίστοιχη του Maslow σε ορισμένα σημεία. Ο Alderfer υποστήριξε πως θα ήταν καλύτερο να σκεφτόμαστε με όρους συνέχειας παρά με όρους ιεραρχίας. Ξεκινώντας από τις πιο συγκεκριμένες ανάγκες ύπαρξης στις λιγότερο συγκεκριμένες ανάγκες ανάπτυξης και υποστήριξε ότι κάποιος θα μπορούσε να κινηθεί προς τη μία ή την άλλη κατεύθυνση. Ο Maslow υποστήριξε πως όταν ικανοποιείται πλήρως μια ανάγκη είναι λιγότερο σημαντική για ένα άτομο, από την άλλη ο Alderfer υποστηρίζει ότι οι ανάγκες σχέσης και οι ανάγκες ανάπτυξης γίνονται πιο σημαντικές όταν ικανοποιούνται. Ακόμα ο Alderfer εισαγάγει τον όρο «ματαιώση», δηλαδή απογοήτευση ο οποίος και προκύπτει από την αδυναμία ικανοποίησης, για να υποστηρίξει ότι μπορεί να υπάρξει και οπισθοδρόμηση από ανάγκες ανώτερου επιπέδου σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου.

2.3.5 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MUMFORD (1976)

Ο Mumford (1976) ανέπτυξε τη δική του θεωρία γύρω από τις ανάγκες των εργαζομένων. Συγκεκριμένα υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι έχουν:

Α) Γνωστικές ανάγκες, οι οποίες αναφέρονται στην παραγωγή έργου το οποίο αξιοποιεί τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.

Β) Ψυχολογικές ανάγκες, όπως η ανάγκη για αναγνώριση, η ευθύνη, η θέση και η προαγωγή.

Γ) Εργασιακές ανάγκες, οι οποίες περιλαμβάνουν την ανάγκη για ουσιαστική δουλειά και κάποιο βαθμό αυτονομίας.

Δ) Ηθικές ανάγκες, οι οποίες αναφέρονται στο ότι οι εργαζόμενοι θέλουν να αντιμετωπίζονται με τον τρόπο που οι εργοδότες θα επιθυμούσαν να συμπεριφερθούν στους ίδιους.

2.3.6 Η ΔΙΠΟΛΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ Mc GREGOR (1960)

Ο κοινωνικός ψυχολόγος Douglas Mc Gregor (1960) διατύπωσε την διπολική θεωρία X και Y. Σύμφωνα με τη πρώτη οι άνθρωποι αποστρέφονται εκ φύσεως την εργασία και μόνο με τον φόβο της τιμωρίας μπορούν να αυξήσουν την παραγωγικότητα της εργασίας τους. Τα άτομα που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία νοιώθουν ασφαλή και ικανοποιημένα μόνο όταν αποφεύγουν να αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες.

Αντίθετα, όσοι περιγράφονται από την θεωρία Y χαρακτηρίζονται από έντονη αυτονομία και δημιουργικότητα. Πιο συνοπτικά επομένως:

- **Θεωρία X:**

Α) Οι άνθρωποι αισθάνονται απέχθεια προς την εργασία.

Β) Για την αύξηση της παραγωγικότητας χρειάζονται απειλές και χρήση μεθόδων εξαναγκασμού.

Γ) Οι εργαζόμενοι προτιμούν την αποφυγή ευθυνών και έχουν ένα αίσθημα «βολέματος».

- **Θεωρία Y:**

Α) Ο βαθμός αξιοποίησης των πνευματικών και σωματικών δυνάμεων του ανθρώπου για εργασία είναι ανάλογος προς την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια, που του προκαλεί η εργασία.

Β) Για την αποτελεσματική διοίκηση χρειάζεται η καθιέρωση συστημάτων υποκίνησης αντί συστημάτων πειθαναγκασμού.

Γ) Για να αποδώσουν οι εργαζόμενοι χρειάζονται ανάπτυξη αισθήματος ευθύνης και φιλοδοξίας.

Ο Mc Gregor υπογράμμισε τη διαφορά, που υπάρχει ανάμεσα στις επιστήμες της συμπεριφοράς και στις υποθέσεις στις οποίες στηρίζεται η συμπεριφορά των διευθυντών (managers). Ιδιαίτερα σε ότι αφορά το χειρισμό του ανθρώπινου παράγοντα, ο Mc Gregor υπογράμμισε την ανάγκη για το συντονισμό των υποθέσεων αυτών προς τα νεότερα ερευνητικά προγράμματα.

Το κυρίως μήνυμα του Mc Gregor είναι πως τα στελέχη δεν αντιδρούν με βάση αντικειμενικά κριτήρια αλλά σε ότι εκείνοι αντιλαμβάνονται, ή με πιο απλά λόγια στις θεωρίες του management. Για τον Mc Gregor, καμία θεωρία δεν είναι η πραγματικότητα, παρά μόνο η ανθρώπινη αντίληψη της πραγματικότητας.

Τέλος υπογραμμίζει το γεγονός ότι, οι περισσότερες προσπάθειες των managers είναι να επηρεάσουν τη συμπεριφορά των υφισταμένων τους και οι πιο πολλές στηρίζονται σε υποθέσεις που κάνουν αυτοί και που συχνά δεν έχουν βάση.

Ο Mc Gregor προσπάθησε να συσχετίσει τις παραπάνω θεωρίες Χ και Υ. Ξεκίνησε την ανάλυση του θεωρώντας ότι βασικό στοιχείο για την επιτυχία των αρχών του επιστημονικού μάνατζμεντ είναι οι σχέσεις μεταξύ του προϊσταμένου και των υφισταμένων του. Ακόμη όρισε πως ο τρόπος με τον οποίο ο προϊστάμενος συμπεριφέρεται προς τους υφισταμένους του εξαρτάται:

Α) Από τις υποθέσεις που αυτός κάνει για την ανθρώπινη φύση.

Β) Από τους τρόπους επιβολής και ελέγχου του στους εργαζόμενους.

Γ) Από το ρόλο που πρέπει να διαδραματίσουν οι άνθρωποι μέσα στην επιχείρηση.

Τις υποθέσεις, που κάνουν οι μάνατζερ για τον ανθρώπινο παράγοντα, ο Mc Gregor τις κατέταξε σε δύο κατηγορίες, που τις ονόμασε «θεωρία Χ» και «θεωρία Υ».

Σύμφωνα με τις υποθέσεις της θεωρίας X ο μέσος άνθρωπος διακατέχεται από έμφυτη απέχθεια για την εργασία και την αποφεύγει όσο είναι δυνατόν. Τους περισσότερους ανθρώπους, για να αποδώσουν ικανοποιητικά προς την κατεύθυνση των αντικειμενικών στόχων της επιχείρησης, πρέπει να τους πιέζεις, να τους απειλείς, να τους επιβλέπεις από κοντά και να τους κατευθύνεις συνεχώς.

Ο μέσος άνθρωπος, προτιμά να κατευθύνεται, αποφεύγει την ανάληψη ευθυνών, έχει περιορισμένες φιλοδοξίες και επιθυμεί, περισσότερο από κάθε τι άλλο, την ασφάλεια και τη σιγουριά. Με βάση αυτές τις υποθέσεις, ο άνθρωπος στον εργασιακό χώρο καταβάλλει την ελάχιστη δυνατή προσπάθεια, έτσι ώστε να αποφεύγει τις πειθαρχικές συνέπειες.

Ο άνθρωπος παρακινείται από εξωτερικές δυνάμεις και παραμένει αδιάφορος ή παθητικός για τα πρότυπα απόδοσης, που του θέτει η επιχείρηση. Άρα για να πετύχει ο προϊστάμενος θετικά αποτελέσματα με τη συνεισφορά των υφισταμένων του, πρέπει να συμπληρώσει ο ίδιος τις ελλείψεις τους, επιβλέποντας τους συνέχεια και από κοντά.

Κατά τον Mc Gregor, τα περισσότερα στελέχη σήμερα ανήκουν στην κατηγορία της θεωρίας X, τείνουν δε να είναι αυταρχικοί και αυτοί επηρεάζει άμεσα τον τρόπο χειρισμού του ανθρώπινου παράγοντα στις επιχειρήσεις.

Αντίθετα, σύμφωνα με τις υποθέσεις της θεωρίας Y, η κάθε μορφής εργασία αποτελεί για τον άνθρωπο ευχάριστη δραστηριότητα, όπως συμβαίνει με την εξάσκηση και την ανάπαυση. Οι εξωτερικές πιέσεις και η επιβολή πειθαρχικών ποινών δεν είναι τα μόνα μέσα για την επιτυχία της εργασίας. Υποθέτει, πως ο κάθε εργαζόμενος είναι ώριμος να αυτοκατευθύνεται και να αυτοπειθαρχεί, προκειμένου να εξυπηρετήσει καλύτερα τους σκοπούς για τους οποίους από μόνος του έχει δεσμευτεί.

Ο άνθρωπος, κάτω από τις κατάλληλες συνθήκες, επιδιώκει να αναλάβει όλο και περισσότερες ευθύνες και οι ανταμοιβή του σχετίζεται με το πόσο καλά πέτυχε στις ευθύνες αυτές. Η ύπαρξη επομένως, ικανότητας και δημιουργικότητας για την επίλυση οργανωτικών προβλημάτων είναι πολύ διαδεδομένα μεταξύ των

εργαζομένων και κάτω από τις σημερινές συνθήκες εργασίας μόνο μέρος των ικανοτήτων χρησιμοποιείται.

Επομένως, σύμφωνα με τη θεωρία Υ, ο άνθρωπος κάτω από κατάλληλες συνθήκες, γίνεται περισσότερο παραγωγικός απ' ό,τι θα ήταν αν εξαναγκαζόταν. Στην ουσία της, η θεωρία Υ αποτελεί πρόκληση για τους μάνατζερ ώστε αυτοί να αποπειραθούν αν εξερευνήσουν τις δυνατότητες των υφισταμένων τους, αντί να τις θεωρούν σαν χωρίς νόημα και χωρίς δυνατότητα βελτίωσης.

Βάσει των υποθέσεων της θεωρίας Υ, για να πετύχει ένα στέλεχος στο έργο του πρέπει να δημιουργήσει συνθήκες εργασίας, που να του παρέχουν ευκαιρίες για επιτεύγματα και ανάπτυξη των υφισταμένων του.

Συμπερασματικά, σύμφωνα με τον Mc Gregor, εκείνο που περιορίζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων δεν είναι οι περιορισμοί της ανθρώπινης φύσης, αλλά η ανικανότητα των managers να ανακαλύπτουν τρόπους και μεθόδους βελτίωσης των πραγματικών ικανοτήτων των υφισταμένων τους. Ο μοναδικός τρόπος ώστε σε μια επιχείρηση να είναι όλοι (προϊστάμενοι και υφιστάμενοι) ευτυχημένοι και παραγωγικοί είναι η σύνθεση όλων των στοιχείων της διπολικής θεωρίας του και Χ και Υ.

2.3.7 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ (ADAMS, 1965)

Η θεωρία που ανέπτυξε ο J.S Adams στηρίζεται στην υπόθεση ότι οι άνθρωποι επιθυμούν να υπάρχει δικαιοσύνη στις σχέσεις συναλλαγής που έχουν με άλλους ανθρώπους ή με οργανώσεις.

Η αίσθηση της δικαιοσύνης δημιουργείται μέσω μιας διαδικασίας συγκρίσεων, κατά την οποία αξιολογούνται ο βαθμός προσφοράς και οι αντίστοιχες απολαβές των μελών της οργάνωσης. Ως προσφορά ενός εργαζομένου καταγράφονται η ποιοτική και η ποσοτική του απόδοση, τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα του, οι ειδικές του γνώσεις κ.α. Παράλληλα ως απολαβές εννοούνται οι αποδοχές, οι ηθικές αμοιβές, η

αναγνώριση κτλ. Έτσι σύμφωνα με τη θεωρία του Adams το μέλος (X) μιας οργάνωσης συγκρίνει το λόγο προσφοράς (Π) προς τις απολαβές (Α) με αυτόν κάποιου άλλου μέλους (Ψ), που λειτουργεί ως πρόσωπο αναφοράς. Στην ιδανική περίπτωση οι λόγοι είναι ίσοι:

$$\frac{\Pi x}{Ax} = \frac{\Pi \psi}{A\psi}$$

Αν το άτομο έχει την αίσθηση ότι οι λόγοι δεν είναι ίσοι, δηλαδή ότι υπάρχει αδικία και προσπαθεί να την αναιρέσει με διάφορους τρόπους: μεταβάλλοντας την προσφορά ή τις απολαβές του, επηρεάζοντας τη συμπεριφορά του προσώπου αναφοράς, χρησιμοποιώντας άλλο πρόσωπο αναφοράς, αλλάζοντας άποψη ή ακόμη, εγκαταλείποντας την οργάνωση. Πιο συγκεκριμένα, η θεωρία της δικαιοσύνης προβλέπει ότι:

- Όταν ο εργαζόμενος πληρώνεται με βάση την ποσότητα που παράγει, προσπαθεί να αποκαταστήσει τη δικαιοσύνη μεταβάλλοντας την ποιότητα του έργου του. Δηλαδή, αν θεωρεί ότι υπεραμείβεται σε σχέση με τους συναδέλφους του, βελτιώνοντας την ποιότητα, ενώ εάν αντίθετα θεωρεί ότι δεν αμείβεται αρκετά, την υποβαθμίζει.
- Όταν ο εργαζόμενος πληρώνεται με την ώρα, σε περίπτωση που αντιλαμβάνεται αδικία, επιχειρεί να την επανορθώσει μεταβάλλοντας την ποσότητα του έργου του. Έτσι, αν θεωρεί ότι υπεραμείβεται σε σχέση με τους συναδέλφους του, προσπαθεί να αυξήσει την ποσότητα του έργου του, ενώ στην αντίθετη περίπτωση μειώνει την παραγωγικότητα του.

Η σημαντικότερη αντίρρηση κατά της θεωρίας του Adams είναι ότι βασίζεται σε μια μόνο αξία αυτή της δικαιοσύνης, χωρίς να λαμβάνει υπόψη το πλήθος των αξιών που κατευθύνουν την ανθρώπινη συμπεριφορά.

2.3.8 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ (VROOM, 1964)

Η θεωρία των προσδοκιών προτάθηκε στην πρώτη της μορφή από τον Victor Vroom (1964) και επιχειρεί να ερμηνεύσει τη διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο επιλέγει μια συγκεκριμένη οδό δράσης. Η θεωρία υποστηρίζει ότι η προθυμία ενός ατόμου να προβεί σε μια ενέργεια εξαρτάται από τρεις παράγοντες:

- A) Την αξία που έχει για το άτομο κάθε ένα από τα πιθανά αποτελέσματα της ενέργειας.
- B) Την αντίληψη του για την πιθανότητα που έχει η συγκεκριμένη ενέργεια να οδηγήσει σε ένα ορισμένο αποτέλεσμα.
- Γ) Την προσδοκία του ότι καταβάλλοντας προσπάθεια θα εκτελέσει επιτυχώς την ενέργεια.

Στο χώρο της εργασίας αυτό σημαίνει ότι για να αισθάνεται παρακίνηση ένας εργαζόμενος θα πρέπει:

1. Να πιστεύει ότι αν καταβάλλει προσπάθεια θα είναι αποδοτικός (προσδοκία απόδοσης).
2. Να περιμένει ότι αν είναι αποδοτικός θα ανταμειφθεί (προσδοκία ανταμοιβής).
3. Να επιθυμεί την προσφερόμενη ανταμοιβή.

Η σχέση μεταξύ των τριών μεταβλητών περιγράφεται συνήθως ως πολλαπλασιαστική και εκφράζεται από το τύπο:

Δύναμη Παρακίνησης

= Αξία Ανταμοιβής Χ Προσδοκία Ανταμοιβής Χ Προσδοκία Απόδοσης

Υπάρχουν όμως και απόψεις που θεωρούν ότι η σχέση είναι προσθετική. Σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών θα πρέπει να υπάρχει σαφής και ευδιάκριτη σχέση ανάμεσα στη προσπάθεια, την απόδοση και την ανταμοιβή, ακόμα, θα πρέπει η ανταμοιβή να ικανοποιεί κάποια ανάγκη. Αυτό εξηγεί γιατί η αποτελεσματικότητα των χρηματικών κινήτρων αυξάνει με το ύψος τους και με τη χρονική τους σύνδεση προς τη στιγμή της απόδοσης. Εξηγεί επίσης γιατί τα εσωτερικά κίνητρα, δηλαδή αυτά που συνδέονται με το ίδιο το αντικείμενο της εργασίας είναι πιο ισχυρά, διότι

στην περίπτωση αυτή η απόδοση ελέγχεται σε μεγαλύτερο βαθμό από τον ίδιο τον εργαζόμενο. Επομένως, η προσδοκία της απόδοσης είναι υψηλότερη, ακόμη, η ίδια η απόδοση αποτελεί ανταμοιβή, γεγονός που αυξάνει ταυτόχρονα την τιμή της προσδοκίας ανταμοιβής.

Η εκτίμηση των τιμών της προσδοκίας ανταμοιβής και της προσδοκίας απόδοσης βασίζεται στις εμπειρίες κάθε ατόμου το οποίο και εξηγεί γιατί σε νέες συνθήκες όπου η υπάρχουσα εμπειρία είναι ανεπαρκής, η υποκίνηση μπορεί να είναι μειωμένη.

Οι Porter και Lawler (1968) επεξεργάστηκαν τη θεωρία του Vroom και παρουσίασαν ένα πιο πολύπλοκο μοντέλο, το οποίο περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα εννοιών και φιλοδοξεί να προσφέρει μια ολοκληρωμένη ερμηνεία του φαινομένου της παρακίνησης. Στο πλαίσιο αυτό εξετάζουν όλους τους παράγοντες που επηρεάζουν την προσπάθεια που καταβάλλεται, την απόδοση, την ικανοποίηση και ακόμη τις μεταξύ τους σχέσεις.

Η αφετηρία του μοντέλου είναι οι δύο βασικές παραδοχές της θεωρίας των προσδοκιών, δηλαδή ότι η προσπάθεια που καταβάλλουν οι εργαζόμενοι καθορίζεται από την αξία που έχουν γι' αυτούς οι προσφερόμενες ανταμοιβές και από την πιθανότητα να λάβουν τις ανταμοιβές αυτές. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση. Εκτός από την υποκίνηση, η απόδοση καθορίζεται από την ικανότητα του εργαζομένου, την αντίληψη που έχει για το ρόλο του και τέλος από τα μέσα που του διατίθενται και από τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας. Η απόδοση οδηγεί σε ανταμοιβές, οι οποίες μπορεί να είναι «εσωτερικές» ή «εξωτερικές». Οι ανταμοιβές, εφόσον θεωρούνται δίκαιες προκαλούν την ικανοποίηση του εργαζομένου.

Η άποψη ότι η ικανοποίηση είναι επακόλουθο της απόδοσης και όχι προαπαιτούμενο της, είναι ένα από τα σημαντικότερα σημεία ρήξης του μοντέλου των Porter και Lawler με τις προηγούμενες θεωρίες. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την εμπειρική έρευνα, γεγονός που αυξάνει ακόμα περισσότερο τη χρησιμότητα αυτού του συγκεκριμένου μοντέλου.

2.3.9 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ (LATHAM & LOCKE, 1979)

Οι Latham και Locke έκαναν την υπόθεση ότι οι στόχοι, καθώς βρίσκονται πιο κοντά στην πράξη απ' ότι οι ανάγκες και οι αξίες, θα πρέπει να ερμηνεύουν και να προβλέπουν τη συμπεριφορά με μεγαλύτερη ακρίβεια. Έτσι, μετά και από εμπειρική έρευνα, διατύπωσαν μια θεωρία για τη σχέση μεταξύ στόχων και απόδοσης. Τα κυριότερα σημεία της θεωρίας είναι τα εξής:

1. Οι πιο δύσκολοι στόχοι οδηγούν σε υψηλότερη απόδοση παρά οι πιο εύκολοι στόχοι.
2. Η απόδοση είναι υψηλότερη όταν υπάρχουν συγκεκριμένοι και δύσκολοι στόχοι παρά όταν δεν έχει οριστεί κανένας στόχος ή όταν ο στόχος είναι γενικός και αόριστος.
3. Οι μηχανισμοί μέσω των οποίων οι στόχοι επηρεάζουν την απόδοση είναι αυτοί οι οποίοι:
 - A) Στρέφουν την προσοχή και την πράξη προς μια συγκεκριμένη κατεύθυνση.
 - B) Ενεργοποιούν την προσπάθεια.
 - Γ) Αυξάνουν την επιμονή.
 - Δ) Προκαλούν την αναζήτηση της στρατηγικής που θα οδηγήσει σε υψηλότερη απόδοση.
4. Η στοχοθεσία πρέπει να συνδυάζεται με την ανατροφοδότηση, δηλαδή την παροχή έγκαιρης πληροφόρησης για το βαθμό επιτυχίας στην κάλυψη των στόχων.
5. Η αποδοχή των στόχων αποτελεί προϋπόθεση για τη βελτίωση της απόδοσης.
6. Η αποδοχή των στόχων δεν φαίνεται να επηρεάζεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία καθορισμού τους, αλλά επηρεάζεται από παράγοντες όπως είναι η προσδοκία επίτευξης των στόχων και η αξία των στόχων αυτών.
7. Η χρηματική αμοιβή μπορεί να επηρεάσει τη στοχοθεσία με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα, μπορεί να ενθαρρύνει τον αυθόρμητο ορισμό στόχων ή μπορεί να οδηγήσει στον ορισμό στόχων υψηλότερων από αυτούς που είχαν τεθεί αν δεν υπήρχε η αμοιβή και ακόμη, μπορεί να οδηγήσει σε πιο ολοκληρωμένη αποδοχή των παραπάνω στόχων.

8. Η αποτελεσματικότητα της στοχοθεσίας δεν συνδέεται κατά σταθερό και νόμιμο τρόπο με τις ατομικές διαφορές, ιδιαίτερα όταν οι στόχοι είναι δεδομένοι και δεν τίθενται από τον ίδιο τον εργαζόμενο.

Η θεωρία της στοχοθεσίας έρχεται σε αντίθεση με την θεωρία των προσδοκιών, η οποία υποστηρίζει ότι η υποκίνηση είναι τόσο μεγαλύτερη όσο πιο εύκολοι είναι οι στόχοι. Ωστόσο, κάποιες έρευνες φαίνεται να επιλύουν αυτή τη διαφορά δείχνοντας ότι η θεωρία της στοχοθεσίας ισχύει μεταξύ των ομάδων, ενώ η θεωρία των προσδοκιών ισχύει για τα μέλη της ίδιας ομάδας.

2.3.10 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ (1977)

Οι Salancik και Pfeffer (1977) υποστήριξαν ότι οι εργαζόμενοι αποφασίζουν για το τι νοιώθουν για την εργασία τους αποκλειστικά οι ίδιοι. Το συμπέρασμα 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.

Πρόκειται για μια αρκετά ενδιαφέρουσα θεωρία καθώς αναγνωρίζει τον κοινωνικό χαρακτήρα της εργασίας και προτείνει έναν τρόπο να καθορίζεται η επαγγελματική ικανοποίηση, παρότι οι Mc Cormick & Pgen σε άρθρο τους το 1985 υποθέτουν ότι μπορεί να υπάρχουν και άλλες μεταβλητές οι οποίες επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

2.3.11 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΚΤΗΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ (1953)

Η θεωρία του Mc Clelland (1953) κατατάσσει τις ανάγκες των ανθρώπων, οι οποίες λειτουργούν ως κίνητρα σε τρεις κατηγορίες:

A) Την ανάγκη για επίτευξη στόχων: Πρόκειται για μια επίκτητη ανάγκη, η οποία καλλιεργείται και αναπτύσσεται στον άνθρωπο. Συνδέεται με την επιθυμία του να εκπληρώσει δύσκολους και ρεαλιστικούς στόχους στην εργασία του, στοιχείο που όταν επιτυγχάνεται τον ικανοποιεί επαγγελματικά.

B) Την ανάγκη δημιουργίας δεσμών: Πρόκειται επίσης για μια επίκτητη ανάγκη, η οποία συνδέεται με την επιθυμία του ανθρώπου για κοινωνική αποδοχή, σεβασμό και φιλικές σχέσεις. Τα άτομα που υποκινούνται στην εργασία τους από αυτό τον παράγοντα, αισθάνονται ικανοποίηση, όταν ανήκουν σε ομάδες και δρουν μέσα από αυτές. Συνήθως όμως αδιαφορούν για την απόδοσή τους.

Γ) Η ανάγκη για εξουσία: Αποτελεί την επιθυμία για έλεγχο και επηρεασμό της συμπεριφοράς των εργαζομένων. Τα άτομα, που αισθάνονται την ανάγκη αυτή, ικανοποιούνται από την εργασία τους όταν αυτή τους παρέχει τη δυνατότητα να ασκήσουν επιρροή και έλεγχο σε άλλους. Η ανάγκη αυτή αν συνδυαστεί με την ανάγκη για επίτευξη των στόχων οδηγεί στην αύξηση της παραγωγικότητας. Σύμφωνα με τον Mc Clelland οι άνθρωποι που υποκινούνται από την ανάγκη για επίτευξη στόχων είναι ακατάλληλοι για εργασίες ρουτίνας και εργασίες οι οποίες εποπτεύονται στενά. Για τη θεωρία της «κάλυψης των επίκτητων αναγκών» διατυπώθηκαν ορισμένες επιφυλάξεις, με σημαντικότερη αυτή που εστιάζεται στην άποψη ότι όλες οι ανάγκες είναι επίκτητες και επομένως μπορούν να εξελιχθούν και να αλλάζουν συνεχώς κατά τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΕΡΕΥΝΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να γίνει γνωστή η άποψη των υπαλλήλων των ασφαλιστικών εταιριών σχετικά με την ικανοποίηση την οποία λαμβάνουν από την εργασία τους και από το εργασιακό τους περιβάλλον.

3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 25 εργαζόμενοι ασφαλιστικών εταιριών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με την μορφή ερωτηματολογίου. Περιλάμβανε δεκαοκτώ ερωτήσεις τις οποίες απάντησαν οι ερωτηθέντες. Οι ερωτήσεις χωρίστηκαν σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αφορούσε γενικές πληροφορίες, το δεύτερο μέρος αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων και την αμοιβή που λαμβάνουν από την εργασία τους και το τρίτο μέρος αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων όσον αφορά το περιβάλλον εργασίας τους.

Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε.

3.2 ΜΕΡΟΣ 'Α: ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Στο μέρος αυτό αφορά γενικές πληροφορίες που σχετίζονται με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και το μηνιαίο εισόδημα των ερωτηθέντων.

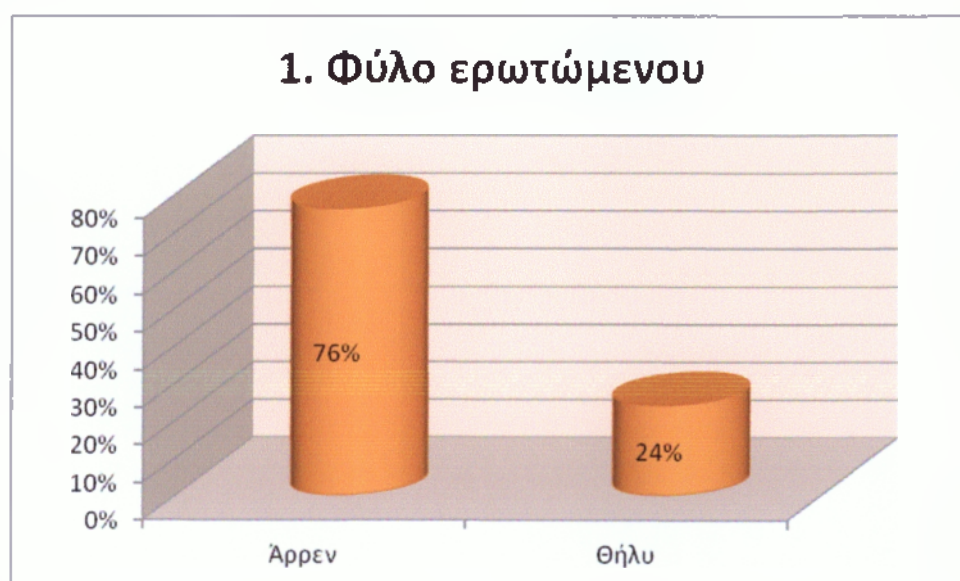
3.2.1 ΦΥΛΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

Το ποσοστό των ανδρών και των γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.1 Φύλο ερωτώμενου

Φύλο ερωτώμενου	Δείγμα	Ποσοστό
Άρρεν	19	76%
Θήλυ	6	24%
Σύνολο	25	100%

Το σύνολο του δείγματος είναι 25 άτομα, από τους οποίους οι 19 είναι άντρες και οι 6 είναι γυναίκες. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.1 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την σύνθεση του δείγματος της έρευνας ως προς το φύλο.



Διάγραμμα 3.1 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Φύλο

Το σύνολο του δείγματος είναι 25 άτομα, εκ των οποίων το 76% είναι άντρες και το 24% γυναίκες.

3.2.2 ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ

Η ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκει το δείγμα παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.2 Ηλικιακή Ομάδα

Ηλικιακή Ομάδα	Δείγμα	Ποσοστό
20-29	7	28%
30-39	7	28%
40-49	10	40%
50-64	1	4%
Σύνολο	25	100%

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι 7 άτομα έχουν ηλικία μεταξύ 20-29, 7 έχουν ηλικία μεταξύ 30-39, 10 έχουν ηλικία από 40-49 και 1 είναι μεταξύ 50-64 ετών. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.2 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει το ποσοστό του δείγματος όσο αφορά την ηλικία.



Διάγραμμα 3.2 Ποσοστό του Δείγματος ως προς την Ηλικία

Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα 3.2 το 28% έχει ηλικία μεταξύ 20-29, το 28% έχει ηλικία μεταξύ 30-39, το 40% έχει ηλικία από 40-49 και το 4% είναι μεταξύ 50-64 ετών.

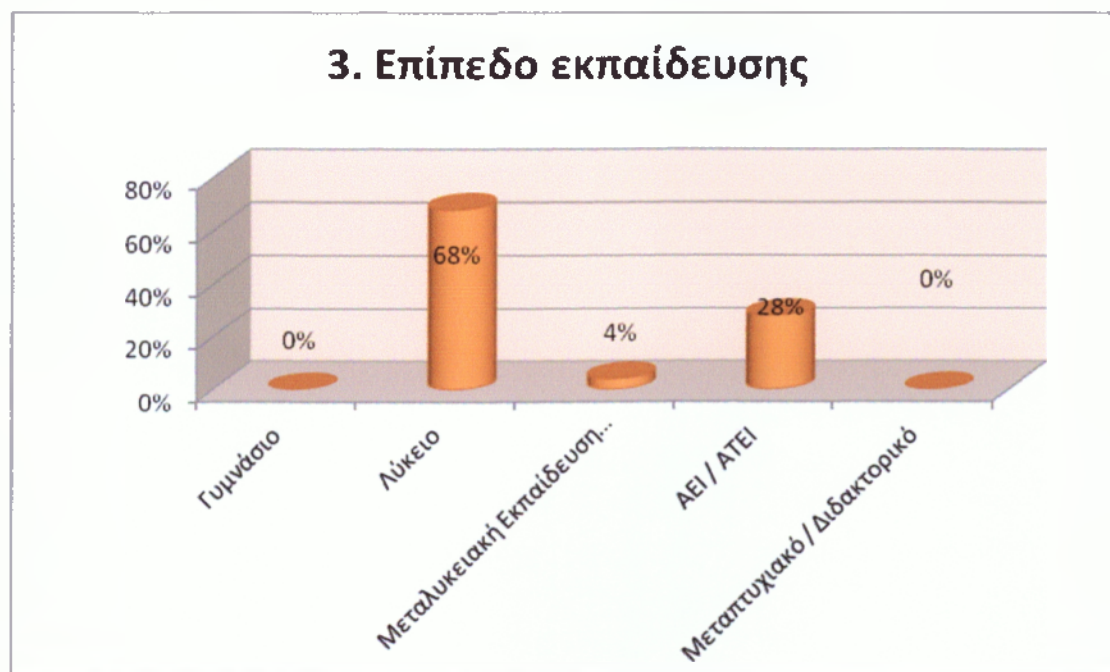
3.2.3 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Τα επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτηθέντων παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.3 Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίπεδο εκπαίδευσης	Δείγμα	Ποσοστό
Γυμνάσιο	0	0%
Λύκειο	17	68%
Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (ΙΕΚ)	1	4%
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ	7	28%
Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	0	0%
Σύνολο	25	100%

Από τον παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι 17 είναι απόφοιτοι Λυκείου, 1 έχει Μεταλυκειακή εκπαίδευση, και 7 είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.3 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει το ποσοστό του δείγματος όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης.



Διάγραμμα 3.3 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Μορφωτικό Επίπεδο

Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα 3.3 το 68% του δείγματος είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 4% έχει Μεταλυκειακή εκπαίδευση, και το 28% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΑΤΕΙ.

3.2.4 ΚΑΘΑΡΟ ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Το καθαρό μηνιαίο εισόδημα από την εργασία των ερωτηθέντων παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.4 Καθαρό μηνιαίο εισόδημα

Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από την εργασία σας (μετά φόρων και κρατήσεων)	Δείγμα	Ποσοστό
Έως 1000 ευρώ	6	24%
1000 – 1500 ευρώ	7	28%
1500 – 2000 ευρώ	6	24%
2000 – 2500 ευρώ	2	8%
> από 2500 ευρώ	4	16%
Σύνολο	25	100%

Από τον παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι 6 άτομα έχουν εισόδημα έως 1000 ευρώ, 7 άτομα έχουν εισόδημα από 1000 έως 1500 ευρώ, 6 από 1500 έως 2000 ευρώ, 2 από 2000 έως 2500 και 4 πάνω από 2500 ευρώ. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.4 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει το ποσοστό του δείγματος όσον αφορά το καθαρό μηνιαίο εισόδημα.



Διάγραμμα 3.4 Ποσοστό του Δείγματος ως προς το Καθαρό Μηνιαίο Εισόδημα

Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα 3.4 το 24% του έχει εισόδημα έως 1000 ευρώ, το 28% έχει εισόδημα από 1000 έως 1500 ευρώ, το 24% από 1500 έως 2000 ευρώ, το 8% από 2000 έως 2500 και το 16% πάνω από 2500 ευρώ. Μπορούμε να αποφανθούμε ότι σχεδόν το μισό δείγμα, το 52%, έχει καθαρό μηνιαίο εισόδημα κάτω από 1500 ευρώ.

3.3 ΜΕΡΟΣ Β. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΗ

Σε αυτή την υποενότητα εξετάζεται η ικανοποίηση των εργαζομένων που σχετίζεται με την αμοιβή που λαμβάνουν από την εργασία τους

3.3.1 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ

Η άποψη των ερωτηθέντων όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.5 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν

Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	4	16%
Διαφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ αρκετά	9	36%
Συμφωνώ απόλυτα	6	24%
Σύνολο	25	100%

Από τον παραπάνω πίνακα, προκύπτει ότι 4 άτομα διαφωνούν αρκετά με το ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που προσφέρουν, 3 διαφωνούν ελάχιστα, 3 συμφωνούν ελάχιστα, 9 συμφωνούν αρκετά και 6 συμφωνούν απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.5 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την άποψη του δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν.



Διάγραμμα 3.5 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν

Από το παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι το 16% του δείγματος διαφωνούν αρκετά με το ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που προσφέρουν, το 12% διαφωνούν ελάχιστα, το 12% συμφωνούν ελάχιστα, ενώ το 36% και το 24% συμφωνούν αρκετά και συμφωνούν απόλυτα αντιστοίχως. Παρατηρούμε ότι το 60% του δείγματος, δηλαδή τα 2/3 περίπου των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που προσφέρουν στην ασφαλιστική.

3.3.2 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΑΥΞΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΙΣΘΟΥ

Η άποψη των ερωτηθέντων όσον αφορά τις αυξήσεις του μισθού παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3.6 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν

Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	4%

Διαφωνώ αρκετά	1	4%
Διαφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ αρκετά	6	24%
Συμφωνώ απόλυτα	13	52%
Σύνολο	25	100%

Στον παραπάνω πίνακα μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι 1 άτομο διαφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες, 1 άτομο διαφωνεί αρκετά, 2 διαφωνούν ελάχιστα, 3 συμφωνούν ελάχιστα, 6 συμφωνούν αρκετά και 13 συμφωνούν απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.6 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την άποψη του δείγματος όσον αφορά τις αυξήσεις του μισθού.



Διάγραμμα 3.6 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την αμοιβή για την εργασία που προσφέρουν

Από το παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι το 4% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες, το 4% διαφωνεί αρκετά, το 8% διαφωνεί ελάχιστα, το 8% συμφωνεί ελάχιστα, ενώ το 24% και το 52% συμφωνούν αρκετά και απόλυτα αντιστοίχως. Είναι εμφανές ότι η

πλειοψηφία του δείγματος, το 84%, πιστεύουν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.

3.3.3 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΠΟΥ ΝΙΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΑΝΑΛΟΓΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΜΟΙΒΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΕΙ

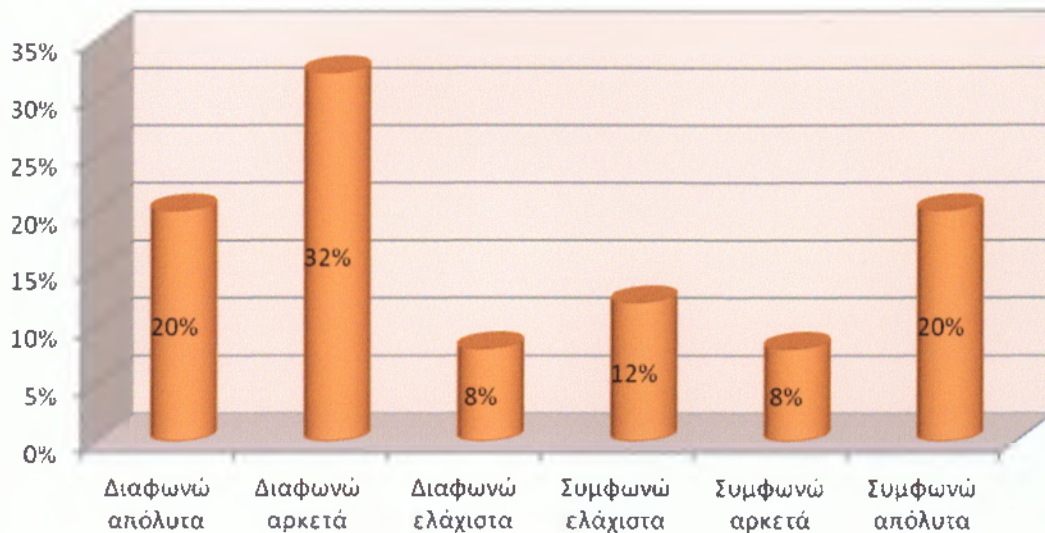
Στην συνέχεια παρουσιάζεται η άποψη των ερωτηθέντων όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν.

Πίνακας 3.7 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν

Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	20%
Διαφωνώ αρκετά	8	32%
Διαφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ αρκετά	2	8%
Συμφωνώ απόλυτα	5	20%
Σύνολο	25	100%

Στον παραπάνω πίνακα μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι 5 άτομα διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι σκεπτόμενοι την αμοιβή τους πιστεύουν ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται δεν τους εκτιμά, 8 άτομα διαφωνούν αρκετά, 2 διαφωνούν ελάχιστα, 3 συμφωνούν ελάχιστα, 2 συμφωνούν αρκετά και 5 συμφωνούν απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.7 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την άποψη του δείγματος όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν.

7. Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά



Διάγραμμα 3.7 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά την συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης που τρέφει για αυτούς ο οργανισμός και της αμοιβής που λαμβάνουν

Από τα στοιχεία του παραπάνω διαγράμματος μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 20% διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι σκεπτόμενοι την αμοιβή τους πιστεύουν ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται δεν τους εκτιμά, το 32% διαφωνούν αρκετά, το 8% διαφωνούν ελάχιστα, το 12% συμφωνούν ελάχιστα, το 8% συμφωνούν αρκετά και το 20% συμφωνούν απόλυτα. Γίνεται αντιληπτό ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων, το 64% σκεπτόμενοι την αμοιβή τους δεν πιστεύουν ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται δεν τους εκτιμά. Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το ποσοστό του δείγματος που υποστηρίζει αυτή την άποψη είναι περίπου ίσο με αυτό το οποίο όπως είδαμε σε προηγούμενο ερώτημα απάντησε ότι είναι ικανοποιημένο από την αμοιβή του για την εργασία που προσφέρει στον οργανισμό.

3.3.4 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ

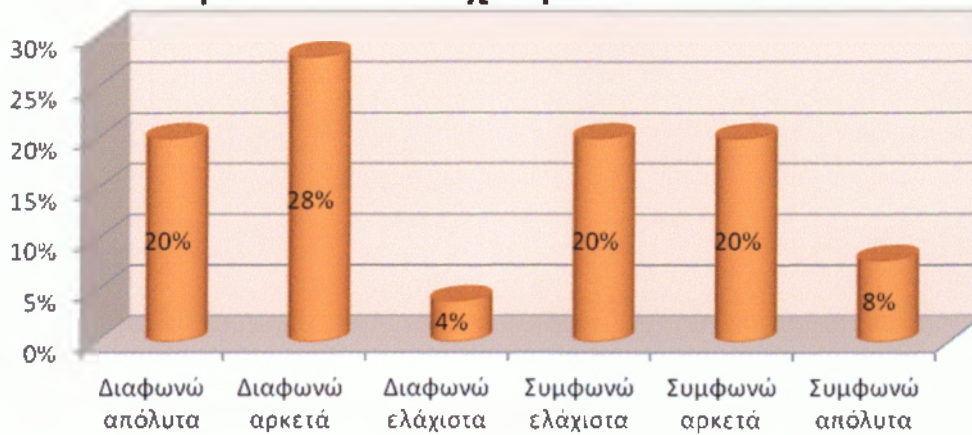
Στην συνέχεια παρουσιάζεται η άποψη των ερωτηθέντων όσον αφορά το πακέτο πρόσθετων παροχών.

Πίνακας 3.8 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το πακέτο πρόσθετων παροχών

Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	20%
Διαφωνώ αρκετά	7	28%
Διαφωνώ ελάχιστα	1	4%
Συμφωνώ ελάχιστα	5	20%
Συμφωνώ αρκετά	5	20%
Συμφωνώ απόλυτα	2	8%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.8 μας δείχνει ότι 5 άτομα διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών πέρα του μισθού είναι δίκαιο, 7 άτομα διαφωνούν αρκετά, 1 διαφωνεί ελάχιστα, 5 συμφωνούν ελάχιστα, 5 συμφωνούν αρκετά και 2 συμφωνούν απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.8 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την άποψη του δείγματος όσον αφορά την άποψη τους για το πακέτο πρόσθετων παροχών.

8. Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο



Διάγραμμα 3.8 Ποσοστό του Δείγματος όσον αφορά το πακέτο πρόσθετων παροχών

Από το παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι το 20% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών πέρα του μισθού είναι δίκαιο, το 28% διαφωνεί αρκετά, το 4% διαφωνεί ελάχιστα, το 20% συμφωνεί ελάχιστα, το 20% συμφωνεί αρκετά και το 8% συμφωνούν αρκετά και απόλυτα αντιστοίχως. Μπορούμε να πούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων, το 68%, διαφωνεί με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού είναι δίκαιο.

3.3.5 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΥΞΗΣΕΩΝ

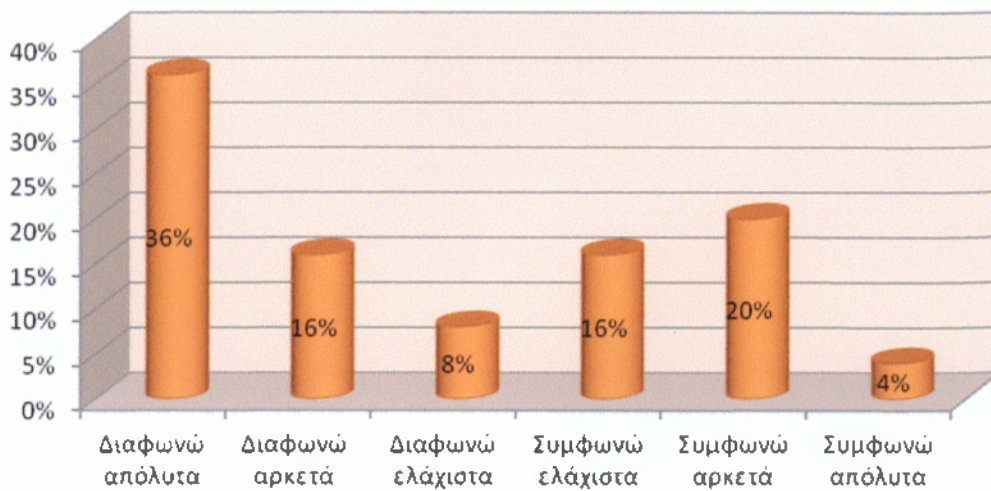
Στην συνέχεια παρουσιάζεται η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται στην εταιρία που εργάζονται.

Πίνακας 3.9 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων

Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, που μου παρέχονται	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	9	36%
Διαφωνώ αρκετά	4	16%
Διαφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ ελάχιστα	4	16%
Συμφωνώ αρκετά	5	20%
Συμφωνώ απόλυτα	1	4%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.9 μας δείχνει ότι 9 άτομα διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι οι ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται τους ικανοποιούν, 4 άτομα διαφωνούν αρκετά, 2 διαφωνούν ελάχιστα, 4 συμφωνούν ελάχιστα, 5 συμφωνούν αρκετά και 1 συμφωνεί απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.9 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την άποψη του δείγματος όσον αφορά την άποψη τους για το πακέτο πρόσθετων παροχών.

9. Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, που μου παρέχονται



Διάγραμμα 3.9 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων

Από τα στοιχεία του παραπάνω διαγράμματος μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 36% διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται τους ικανοποιούν, το 16% διαφωνούν αρκετά, το 8% διαφωνούν ελάχιστα, το 16% συμφωνούν ελάχιστα, το 20% συμφωνούν αρκετά και το 4% συμφωνούν απόλυτα. Είναι εμφανές ότι η μεγαλύτερη μερίδα των ερωτηθέντων, περίπου τα δύο τρίτα αυτών δεν πιστεύουν ότι οι ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται είναι ικανοποιητικές, ενώ μόνο μία μικρή μερίδα αυτών, περίπου το 24% έχει την γνώμη ότι οι ευκαιρίες που τους προσφέρονται είναι επαρκείς.

3.4 ΜΕΡΟΣ Γ. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στο μέρος αυτό εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων που σχετίζεται με το περιβάλλον εργασίας τους.

3.4.1 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ

Παρακάτω μπορούμε να δούμε τα αποτελέσματα της έρευνας όσον αφορά την άποψη των ερωτηθέντων για την ικανότητα του προϊσταμένου τους στην δουλειά του.

Πίνακας 3.10 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανότητα του προϊσταμένου τους στην δουλειά του

Ο/Η προϊστάμενός μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	0	0%
Διαφωνώ ελάχιστα	0	0%
Συμφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ αρκετά	10	40%
Συμφωνώ απόλυτα	12	48%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.10 μας δείχνει ότι 3 συμφωνούν ελάχιστα, 10 συμφωνούν αρκετά και 12 συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι ο προϊστάμενος τους είναι πολύ ικανός στην δουλειά του. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.10 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3.10 Ποσοστό του δείγματος όσο όσον αφορά την ικανότητα του προϊσταμένου τους στην δουλειά του

Από τα στοιχεία του παραπάνω διαγράμματος μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 12% συμφωνούν ελάχιστα, ενώ το 40% συμφωνούν αρκετά και το 48% συμφωνούν απόλυτα με την άποψη που εκφράζει η ερώτηση μας. Είναι εμφανές ότι η συντριπτική πλειοψηφία, το 88% θεωρούν τον προϊστάμενο τους πολύ ικανό στην δουλειά του.

3.4.2 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ

Στην συνέχεια παρουσιάζεται η άποψη των ερωτηθέντων αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά του.

Πίνακας 3.11 Αποψη του δείγματος όσον αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά του

Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	12%
Διαφωνώ αρκετά	6	24%
Διαφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ αρκετά	6	24%
Συμφωνώ απόλυτα	4	16%
Σύνολο	25	100%

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει ότι 3 από τους ερωτηθέντες διαφωνούν απόλυτα με το ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στην δουλειά τους, 6 διαφωνούν αρκετά, 3 διαφωνούν ελάχιστα, 3 συμφωνούν ελάχιστα, 6 συμφωνούν αρκετά και 4 συμφωνούν απόλυτα.



Διάγραμμα 3.11 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά του

Από τα στοιχεία του παραπάνω διαγράμματος μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 12% διαφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες

προαγωγής στην δουλειά τους, το 24% διαφωνούν αρκετά, το 12% διαφωνούν ελάχιστα, το 12% συμφωνούν ελάχιστα, το 24% συμφωνούν αρκετά και το 16% συμφωνούν απόλυτα. Παρατηρούμε ότι η άποψη του δείγματος διχάζεται για το αν υπάρχουν ή όχι ευκαιρίες προαγωγής στο εργασιακό τους περιβάλλον μιας και περίπου το ποσοστό είναι περίπου 50-50.

3.4.3 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥΣ ΟΤΑΝ ΑΥΤΗ ΓΙΝΕΤΑΙ ΣΩΣΤΑ

Παρακάτω βλέπουμε τα αποτελέσματα της έρευνας όσον αφορά την άποψη των ερωτηθέντων για την αναγνώριση που λαμβάνουν στην δουλειά τους όταν αυτή γίνεται σωστά.

Πίνακας 3.12 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την αναγνώριση που λαμβάνουν στην δουλειά τους όταν αυτή γίνεται σωστά

Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	0	0%
Διαφωνώ ελάχιστα	0	0%
Συμφωνώ ελάχιστα	6	24%
Συμφωνώ αρκετά	14	56%
Συμφωνώ απόλυτα	5	20%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.12 μας δείχνει ότι 6 συμφωνούν ελάχιστα, 14 συμφωνούν αρκετά και 5 συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι όταν κάνουν σωστά την δουλειά τους αυτό αναγνωρίζεται. Τα στοιχεία του πίνακα 3.12 μας δίνουν το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3.12 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την αναγνώριση που λαμβάνουν στην δουλειά τους όταν αυτή γίνεται σωστά

Από τα στοιχεία του παραπάνω διαγράμματος μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το 24% συμφωνούν ελάχιστα, ενώ το 56% συμφωνούν αρκετά και το 20% συμφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι όταν κάνουν σωστά την δουλειά τους αυτό αναγνωρίζεται. Μπορούμε να αποφανθούμε ότι τα τρία τέταρτα των ερωτηθέντων θεωρούν ότι όταν η δουλειά τους γίνεται σωστά αυτό αναγνωρίζεται από το εργασιακό τους περίγυρο.

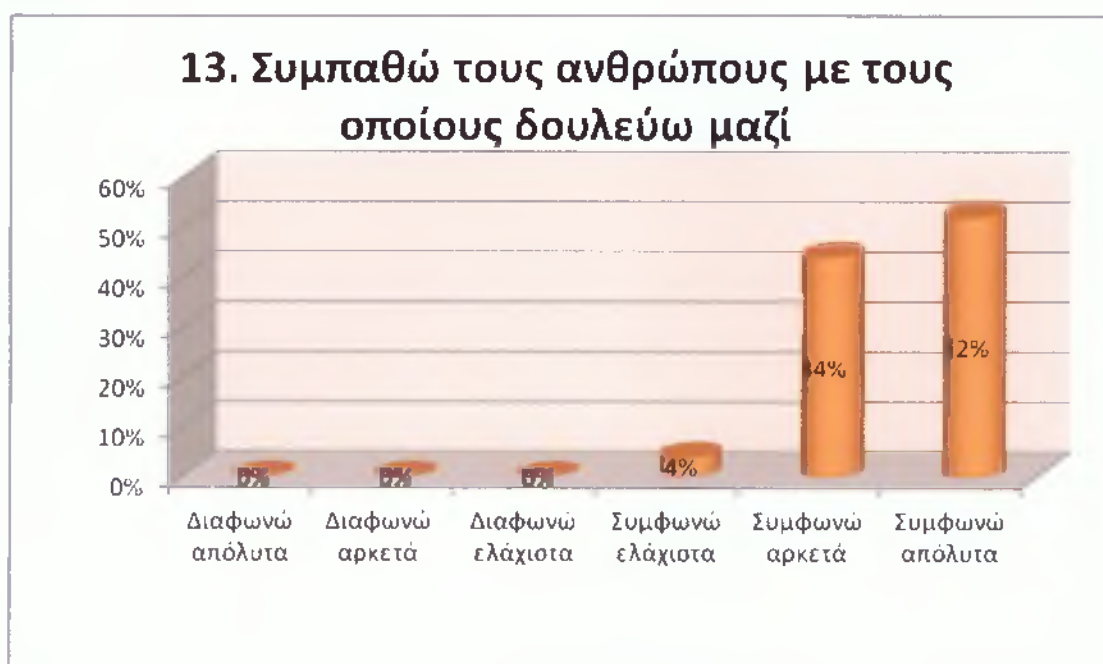
3.4.4 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΑΘΕΙΑ ΠΟΥ ΤΡΕΦΕΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΔΟΥΛΕΥΕΙ ΜΑΖΙ

Παρακάτω εμφανίζεται ο πίνακας με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στην ερώτηση αν συμπαθούν τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύουν μαζί.

Πίνακας 3.13 Αποψη του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια που τρέφει για τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύει μαζί

Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	0	0%
Διαφωνώ ελάχιστα	0	0%
Συμφωνώ ελάχιστα	1	4%
Συμφωνώ αρκετά	11	44%
Συμφωνώ απόλυτα	13	52%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.13 μας δείχνει ότι 1 άτομο συμφωνεί ελάχιστα, 11 συμφωνούν αρκετά και 13 συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι συμπαθούν τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύουν μαζί. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.13 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3.13 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια που τρέφει για τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύει μαζί

Από το παραπάνω διάγραμμα μπορούμε να αποφανθούμε ότι σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν πως συμπαθούν τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται μαζί.

3.4.5 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΕΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με την ικανοποίηση που παίρνουν οι ερωτηθέντες από την εργασία τους παρουσιάζονται παρακάτω.

Πίνακας 3.14 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνει με την εργασία που κάνει

Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	0	0%
Διαφωνώ ελάχιστα	0	0%
Συμφωνώ ελάχιστα	5	20%
Συμφωνώ αρκετά	13	52%
Συμφωνώ απόλυτα	7	28%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.14 μας δείχνει ότι 5 άτομα συμφωνούν ελάχιστα με την άποψη ότι τους αρέσουν τα πράγματα που κάνουν στην εργασία τους, 11 συμφωνούν αρκετά και 13 συμφωνεί απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.14 προκύπτει το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3.14 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την ικανοποίηση που λαμβάνει με την εργασία που κάνει

Από το παραπάνω διάγραμμα γίνεται αντιληπτό ότι μόνο το ένα πέμπτο όσων εργάζονται στις ασφαλιστικές εταιρίες δεν είναι ικανοποιημένο με τα πράγματα που κάνει στην δουλειά του.

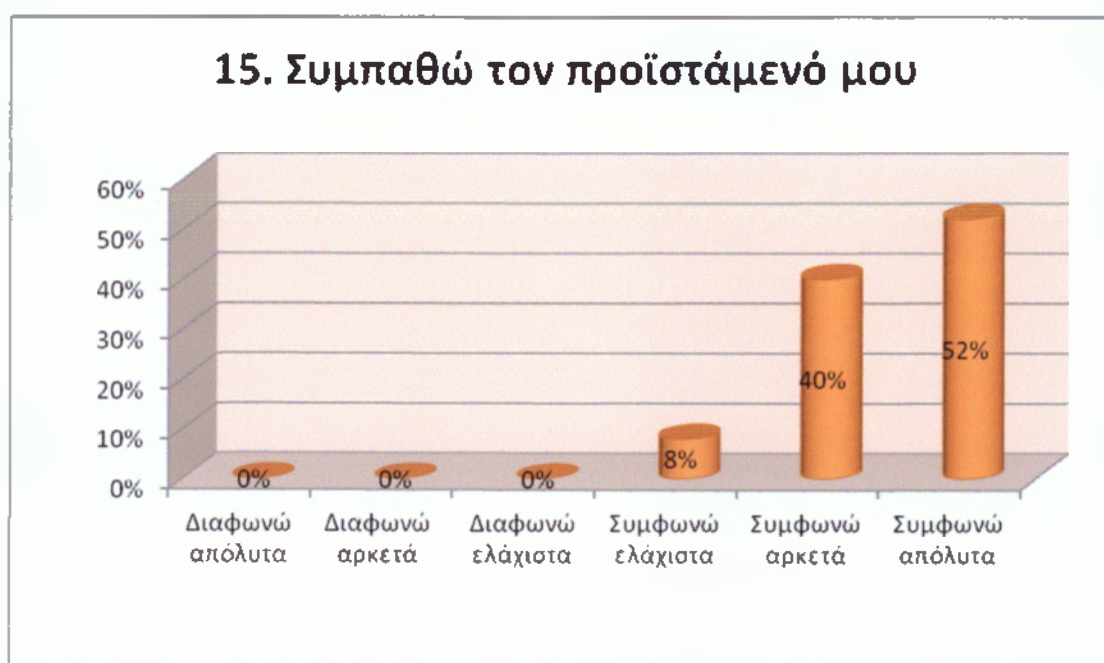
3.4.6 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΑΘΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΤΟΥ

Εν συνεχεία θα δούμε τα αποτελέσματα στην έρευνας για το αν οι εργαζόμενοι συμπαθούν τον προϊστάμενο τους.

Πίνακας 3.15 Άποψη του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια προς τον προϊστάμενο του

Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
Διαφωνώ αρκετά	0	0%
Διαφωνώ ελάχιστα	0	0%
Συμφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ αρκετά	10	40%
Συμφωνώ απόλυτα	13	52%
Σύνολο	25	100%

Ο πίνακας 3.15 μας δείχνει ότι 2 άτομα συμφωνούν ελάχιστα με την άποψη ότι συμπαθούν τον προϊστάμενο τους, 10 συμφωνούν αρκετά και 13 συμφωνεί απόλυτα. Από τα στοιχεία του πίνακα 3.15 έχουμε το ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 3.15 Ποσοστό του δείγματος όσον αφορά την συμπάθεια προς τον προϊστάμενο του

Είναι εμφανές ότι η μεγαλύτερη μερίδα των εργαζομένων συμπαθεί τον προϊστάμενο του. Πρέπει να αναφέρουμε εδώ ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που συμπαθεί τον

προϊστάμενο του είναι περίπου το ίδιο με το ποσοστό που θεωρεί ότι ο προϊστάμενος του είναι πολύ ικανός στην δουλειά του.

3.4.7 ΑΠΟΨΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΑΝ ΕΧΕΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΟΤΙ ΘΑ ΕΠΡΕΠΕ ΝΑ ΚΑΝΕΙ ΣΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ

Στην συνέχεια παρουσιάζεται η άποψη των ερωτηθέντων όσον αφορά το αν έχει περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνει στην δουλειά του.

Πίνακας 3.16 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το αν έχει περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνει στην δουλειά του

Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου	Δείγμα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	24%
Διαφωνώ αρκετά	4	16%
Διαφωνώ ελάχιστα	3	12%
Συμφωνώ ελάχιστα	2	8%
Συμφωνώ αρκετά	7	28%
Συμφωνώ απόλυτα	3	12%
Σύνολο	25	100%

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει ότι 6 από τους ερωτηθέντες διαφωνούν απόλυτα την άποψη ότι έχουν περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνουν στην δουλειά τους, 4 διαφωνούν αρκετά, 3 διαφωνούν ελάχιστα, 2 συμφωνούν ελάχιστα, 7 συμφωνούν αρκετά και 3 συμφωνούν απόλυτα. Από τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα προκύπτει το διάγραμμα 3.16.



Διάγραμμα 3.16 Άποψη του δείγματος όσον αφορά το αν έχει περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνει στην δουλειά του

Και εδώ παρατηρούμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων διχάζεται για το αν έχουν ή όχι περισσότερο από ότι θα έπρεπε να κάνουν στην δουλειά τους με το 52% να υποστηρίζει ότι έχουν και το 48% ότι δεν έχουν.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αποτυπώσει τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων στις ασφαλιστικές υπηρεσίες.

Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο χωρίστηκε σε δύο μέρη, ένα το οποίο αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την αμοιβή που λαμβάνουν από την εργασία τους και ένα άλλο το οποίο αφορούσε την ικανοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με το εργασιακό τους περιβάλλον. Από την παραπάνω ανάλυση προέκυψαν κάποια χρήσιμα συμπεράσματα, τα οποία παρατίθενται στην συνέχεια.

Πριν όμως παρουσιαστούν τα συμπεράσματα, θα ήταν σωστό να υπενθυμίσουμε ότι το δείγμα της έρευνας αποτελείται 25 άτομα, εκ των οποίων το 76% είναι άντρες και το 24% γυναίκες και ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος έχει ηλικία από 20 έως 50 ετών. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι το 68% του δείγματος είναι απόφοιτοι Λυκείου και ότι το 52%, έχει καθαρό μηνιαίο εισόδημα κάτω από 1500 ευρώ.

Παρατηρούμε ότι το 60% του δείγματος, δηλαδή τα 2/3 περίπου των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που προσφέρουν στην ασφαλιστική.

Όσον αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την αμοιβή που λαμβάνουν από την εργασία τους προκύπτουν τα παρακάτω συμπεράσματα:

- ✓ Η πλειοψηφία του δείγματος, το 84%, πιστεύουν ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.
- ✓ Το 36% σκεπτόμενοι την αμοιβή τους πιστεύουν ότι ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται δεν τους εκτιμά.
- ✓ Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων διαφωνεί με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού είναι δίκαιο.
- ✓ Περίπου τα δύο τρίτα των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα δεν πιστεύουν ότι οι ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται είναι

ικανοποιητικές, ενώ μόνο μία μικρή μερίδα αυτών, περίπου το 24% έχει την γνώμη ότι οι ευκαιρίες που τους προσφέρονται είναι επαρκείς.

Συνοψίζοντας, μπορούμε να πούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων στις ασφαλιστικές υπηρεσίες δεν είναι ικανοποιημένοι με ότι σχετίζεται με το μισθολόγιο αυτών.

Τέλος, τα συμπεράσματα που βγάζουμε σχετικά με ικανοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με το εργασιακό τους περιβάλλον είναι τα εξής:

- ✓ Η συντριπτική πλειοψηφία, το 88%, θεωρούν τον προϊστάμενο τους πολύ ικανό στην δουλειά του.
- ✓ Η άποψη του δείγματος διχάζεται για το αν υπάρχουν ή όχι ευκαιρίες προαγωγής στο εργασιακό τους περιβάλλον.
- ✓ Τα τρία τέταρτα των ερωτηθέντων θεωρούν ότι όταν η δουλειά τους γίνεται σωστά αυτό αναγνωρίζεται από το εργασιακό τους περίγυρο.
- ✓ Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν πως συμπαθούν τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται μαζί.
- ✓ Η μεγαλύτερη μερίδα των εργαζομένων συμπαθεί τον προϊστάμενο του.
- ✓ Η άποψη των ερωτηθέντων διχάζεται για το αν έχουν ή όχι περισσότερο από ότι θα έπρεπε να κάνουν στην δουλειά τους με το 52% να υποστηρίζει ότι έχουν και το 48% ότι δεν έχουν.

Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένο σε ότι αφορά το εργασιακό τους περιβάλλον και κυρίως σε ότι σχετίζεται με τις σχέσεις τους με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους τους, ενώ σε ότι αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής και τον φόρτο εργασίας που έχουν οι απόψεις διχάζονται.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

- Κάντας Α., (1998), «*Οργανωτική – Βιομηχανική ψυχολογία: κίνητρα – επαγγελματική ικανοποίηση – ηγεσία (Μέρος 1^ο)*», Εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα.
- Μπουραντάς Δ., Βαθής Α., Παπακωνσταντίνου Χ., Ρεκλείτης Π. (1999), «*Αρχές οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων και υπηρεσιών*», Εκδόσεις ΟΕΔΒ, Αθήνα.
- Μπουραντάς Δ, Παπαλεξανδρή Ν. (2002), «*Αποτελεσματική Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*», Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα.
- Φράγκος Χ., (2006), «*Εισαγωγή στην επιχειρησιακή έρευνα*», Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Ξένη βιβλιογραφία

- Alderfer C. (1972) "Existence relatedness and growth": Human needs in organizational setting. Free press
- Arvey RD, Bouchard TJ, Segal NL, Abraham LM (1989), "Job satisfaction: Environmental and genetic components". J Appl Psychol; 74: 187-192.
- Fisher, C.D (2000) "Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?" Journal of organizational behavior. 21, 185-202
- Herzberg F, Mausner B, & Snyderman BB, (1965). The motivation to work. New York: John Wiley and sons Inc.
- Jacobs and Solomon (2003), "The relationship between worker satisfaction and productivity in a repetitive industrial task." Applied economics, Volume 34, Issue 6, Pages 603-610
- Jayarantne S. (1993), "The antecedents, consequences and correlates of job satisfaction". R.T Colembierwski (e.D) Handbook of organizational behavior, 111-140

- Locke E.A (1969), "What is job satisfaction?", *Organizational behavior and human performance*. Vol 4, No. 4 pp. 309-336
- Maslow A. (1954), *Motivation and personality*, Harper and Row publications
- Mc Clelland D.C (1971), " Assessing human motivation", General learning press
- Near J.P, R.W Rice, and R.G Hunt (1987), "Job satisfaction and life satisfaction: A profile analysis. *Social indicators research*, Vol. 19, pp. 383-401.
- Rajat Gupta (2009), "A case study on job satisfaction of employees", Punjab college of technical education Baddowal, Ludhianna
- 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. 200-203
- Vroom VH (1966), *Work and the nature of man*. World publishing company, Cleveland
- Vroom VH. (1964), *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΑΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Επαγγελματική ικανοποίηση και εργαζόμενοι στις ασφαλιστικές υπηρεσίες»

Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής και κανένας δεν θα λάβει γνώση των ατομικών σας στοιχείων ή απαντήσεων, ούτε Δημόσια Αργή ούτε ιδιώτης.

Βασική διευκρίνιση: Σημειώστε τις απαντήσεις σας με X

ΕΡΕΥΝΗΤΡΙΑ: ΗΛΙΟΠΟΥΛΟΥ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

ΑΥΞΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ:

Μέρος Α. Γενικές Πληροφορίες

1. Φύλο

Άρρεν	
Θήλυ	

2. Ηλικιακή Ομάδα

20-29	
30-39	
40-49	
50-64	

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Γυμνάσιο	
Λύκειο	
Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (ΙΕΚ)	
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ	
Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	

4. Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από την εργασία σας (μετά φόρων και κρατήσεων):

Έως 1000 ευρώ

1000 – 1500 ευρώ

1500 – 2000 ευρώ

2000 – 2500 ευρώ

> από 2500 ευρώ

Μέρος Β. Ικανοποίηση εργαζομένων και αμοιβή¹

	Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.	1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ αρκετά 3= Διαφωνώ ελάχιστα 4= Συμφωνώ ελάχιστα 5= Συμφωνώ αρκετά 6= Συμφωνώ απόλυτα
5	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω	1 2 3 4 5 6
6	Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες	1 2 3 4 5 6
7	Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά	1 2 3 4 5 6
8	Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο	1 2 3 4 5 6
9	Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, που μου παρέχονται	1 2 3 4 5 6

Μέρος Γ. Ικανοποίηση εργαζομένων και περιβάλλον εργασίας²

	Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.	1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ αρκετά 3= Διαφωνώ ελάχιστα 4= Συμφωνώ ελάχιστα 5= Συμφωνώ αρκετά 6= Συμφωνώ απόλυτα
10	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του	1 2 3 4 5 6
11	Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου	1 2 3 4 5 6
12	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε	1 2 3 4 5 6

¹ Οι ερωτήσεις 5-9 αποτελούν μέρος του ερωτηματολογίου του Paul E. Spector στα πλαίσια «Ερευνας Εργασιακής Ικανοποίησης». Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.

² Οι ερωτήσεις 10-18 αποτελούν μέρος του ερωτηματολογίου του Paul E. Spector στα πλαίσια «Ερευνας Εργασιακής Ικανοποίησης». Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.

13	Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί	1	2	3	4	5	6
14	Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου	1	2	3	4	5	6
15	Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου	1	2	3	4	5	6
16	Έχω περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6
17	Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό	1	2	3	4	5	6
18	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά	1	2	3	4	5	6

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ