ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

της ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ Δ. ΜΑΡΙΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΛΕΤΡΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του
διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση

Ιούνιος 2022

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Αλετράς Βασίλειος, Καθηγητής ΠΑ.ΜΑΚ, Πρόεδρος Τμήματος

Καφετζόπουλος Δημήτριος, Επίκουρος Καθηγητής ΠΑ.ΜΑΚ

Μιχαήλ Δημήτριος, Καθηγητής ΠΑ.ΜΑΚ

«……. στο σύζυγό μου & στα παιδιά μου με πολλή αγάπη»

Πρόλογος

Ο κλάδος της ψυχιατρικής περίθαλψης χρειάζεται όλο και περισσότερο εξειδικευμένο και ικανό ανθρώπινο δυναμικό, κυρίως λόγω της ταχείας κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης, της ταχείας προόδου των ιατρικών και θεραπευτικών παρεμβάσεων, των ηθικών πτυχών των ψυχικών ασθενειών και της ανάγκης για πιο πολύπλοκες νοσηλευτικές μεθόδους. Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι παραπάνω απαιτήσεις, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί βασικό παράγοντα για την προσέλκυση και διατήρηση καλά εκπαιδευμένων εργαζομένων.

Ιδίως στον τομέα της ψυχικής υγείας, αντιλαμβανόμαστε πόσο σημαντική μπορεί να είναι η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς επιβάλλεται πρώτιστα οι εργαζόμενοι να είναι οι ίδιοι ψυχικά υγιείς και να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους, προκειμένου να βοηθήσουν τους ασθενείς αλλά και τις οικογένειές τους (Χατζηχαραλάμπους, 2014).

Με τη δημοσίευση του Εθνικού Νόμου για το Σύστημα Υγείας (Νόμος αριθ. 1397/83), ξεκίνησε μια ενδελεχής μεταρρύθμιση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας στη χώρα μας. Με την έναρξη της έκτακτης οικονομικής υποστήριξης από την ΕΟΚ (Κανονισμός 815/84) ξεκίνησε η διαδικασία αποϊδρυματοποίησης, βελτίωσης των συνθηκών νοσηλείας και μεταφοράς ασθενών σε προστατευμένες ή σχετικά αυτόνομες δομές διαβίωσης στην κοινότητα. Ο Νόμος 2716/99 για την Ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας κάλυψε τις αλλαγές στο σύστημα και έδωσε νέα ώθηση για μεταρρυθμίσεις (Μαδιανός, 2000).

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, καταρχάς θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Καθηγητή μου και επιβλέποντα κ.Αλετρά Βασίλειο για την επιστημονική του καθοδήγηση, τις χρήσιμες συμβουλές του και τις γνώσεις που μου προσέφερε κατά τη διάρκεια της έρευνας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τις διοικήσεις των Μονάδων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης που ανταποκρίθηκαν θετικά και βεβαίως όλους τους εργαζόμενους που συμμετείχαν οικειοθελώς στην έρευνα.

Τέλος, εξίσου σημαντική, ήταν η συμπαράσταση και η υπομονή που έδειξε η οικογένειά μου κατά τη διάρκεια των σπουδών μου και θα ήθελα ιδιαιτέρως να τους ευχαριστήσω γι'αυτό.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος iv
Ευχαριστίες v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ vi
ΠΕΡΙΛΗΨΗ 1
ABSTRACT 2

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ 3
2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ 4
3. ΚΥΡΙΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ 7
4. ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ 9
4.1.Μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία 10
4.2.Ικανοποίηση από την εργασία στον Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα 11
4.3.Μελέτες μέτρησης εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού 11
4.4.Μελέτες εργασιακής ικανοποίησης στην Κοινοτική Ψυχιατρική 13
5. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ 14
5.1.Η παρακίνηση 14
5.2.Οργανωσιακή δέσμευση και Οργανωσιακή κουλτούρα 15
5.3.Η έννοια της επαγγελματικής ενδυνάμωσης 16
5.4. Ισορροπία επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής 16
5.5. Συναισθηματική Νοημοσύνη 17
6. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 18
7. ΣΥΝΗΘΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ 19
7.1. Υποστελέχωση 19
7.2. Ο φόρτος εργασίας 20
7.3. Το ωράριο εργασίας 20
7.4. Απουσία καθηκοντολογίου 21
7.5. Εργασιακό άγχος 21
7.6.Εργασιακή εξουθένωση – Burnout syndrome 22

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

8.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 23
8.1.Σκοπός 23
8.2.Δείγμα 23

8.3.Απόδοση του ψυχομετρικού εργαλείου Job Satisfaction Survey 23
8.4.Ερμηνεία αποτελεσμάτων 24
8.5.Δεδομένα και δειγματοληψία 25
8.6.Μέθοδος 25
9.Αποτελέσματα 26
10.ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 35
11.ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ 38
12.ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....38

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ 39
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ 40
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ 45

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 27
Πίνακας 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 28
Πίνακας 3: ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ 30
Πίνακας 4: ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΛΙΜΑΚΩΝ & ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ Cronbach's Alpha.....31
Πίνακας 5: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΩΝ ΚΛΙΜΑΚΩΝ 33

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ JOB SATISFACTION SURVEY
& ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 45

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός: α) Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού στις Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης (ΜΨΑ), με τη χρήση ερωτηματολογίου. β) Η ανάλυση των δημογραφικών και κοινωνικο-οικονομικών χαρακτηριστικών και η μελέτη συσχέτισης με την εργασιακή ικανοποίηση.

Υλικό-Μέθοδος: Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας έγινε από 153 εργαζόμενους διαφορετικών ειδικοτήτων που τη χρονική περίοδο Νοεμβρίου-Δεκεμβρίου 2021 απασχολούνταν σε ΜΨΑ. Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το Job Satisfaction Survey. Πραγματοποιήθηκε παραγοντική ανάλυση, παρουσίαση μέτρων κεντρικής τάσης και διασποράς των κλιμάκων και διερευνήθηκαν τυχόν συσχετίσεις των βαθμών ικανοποίησης από την εργασία με τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

Αποτελέσματα: Από την έρευνα αναδείχθηκαν 5 αθροιστικοί παράγοντες (κλίμακες) με υψηλό βαθμό αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής. Η εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού κυμάνθηκε σε μέτριο επίπεδο για τους περισσότερους παράγοντες ενώ αναδείχθηκε χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από την αμοιβή, τις πρόσθετες παροχές και την προαγωγή. Σχετικά με τα δημογραφικά και κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά, το προσωπικό κυκλικού ωραρίου έδειξε απόλυτα ικανοποιημένο από τον «Προϊστάμενο» με διάμεσο 6,00. Στους άλλους παράγοντες η ικανοποίηση ήταν σε χαμηλότερο επίπεδο με διαμέσους από 5,50-5,66. Οι εργαζόμενοι μη κυκλικού ωραρίου έδειξαν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης για τους ίδιους παράγοντες με διαμέσους που κυμάνθηκαν από 4,50-5,00. Σχετικά με τον τύπο δομής στα Διαμερίσματα η διάμεσος για την «Επικοινωνία» ήταν 3,66 που σημαίνει ουδέτερη άποψη για αυτόν τον παράγοντα. Απόλυτη ικανοποίηση για την κλίμακα «Αυτοεκτίμηση» έδειξαν στον Ξενώνα με διάμεσο 6,00. Επίσης, οι εργαζόμενοι που δήλωσαν ισορροπία μεταξύ της ιδιωτικής και επαγγελματικής ζωής, σημείωσαν διαμέσους από 5,16-5,50 σε όλες τις κλίμακες ενώ για την «Αμοιβή» 4,25. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι για τους ίδιους παράγοντες κυμάνθηκαν από 4,50-5,00 ενώ για την «Αμοιβή» 3,18 δείχνοντας ελαφρά δυσαρέσκεια. Οι εργαζόμενοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης σημείωσαν διαμέσους από 4,87-6,00 που ήταν συγκριτικά μεγαλύτερες από τις άλλες κατηγορίες εκπαίδευσης. Δυσαρεστημένοι από την «Αμοιβή» έδειξαν οι κατέχοντες Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού διπλώματος με διάμεσο ίση με 2,75.

Λέξεις-κλειδιά: εργασιακή ικανοποίηση, προσωπικό μονάδων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης, οργανισμοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, επαγγελματική ενδυνάμωση.

ABSTRACT

Purpose: a) The measurement of the job satisfaction of the staff in non-profit mental health units, using a questionnaire. b) The analysis of demographic and socio-economic characteristics of employees and the study of their associations with job satisfaction scale scores.

Sample and Method: The sample of the research consist of 153 employees of different specialties who in the period November-December 2002 worked in the health units. The research tool used to collect the data was the Job Satisfaction Survey. Statistical methods used included factor analysis, descriptive statistics of the resulting scale scores and inferential tests to examine possible associations of the study sample's characteristics with the levels of job satisfaction.

Results: The research revealed 5 cumulative factors (scales) with a high degree of internal consistency reliability. The results showed that the job satisfaction of the staff is moderate for most factors whereas low for remuneration, additional benefits and promotion. Regarding the demographic and socio-economic characteristics, staff working on a round-the-clock schedule was absolutely satisfied with the Supervisor (median=6.00) and had a moderate to high satisfaction in other dimensions related to their work (median=5.50-5.66). Employees working on a non-cyclical basis stated much lower levels of satisfaction in all factors (median=4.5-5.00). A slight level of dissatisfaction (median = 3.66), showed regarding the type of structure the employees of the Apartments in "Communication" while they were completely satisfied in the Hostel for the factor "Self-Esteem". Also, the employees who declared a balance between private and professional life, scored between 5.16-5.50 in all scales, while for "Remuneration" a price of 4.25. Qualified employees for the same factors ranged from 4.50-5.00 while for "Remuneration" 3.18. Finally, employees with a Master's / Doctorate scored median=2.75) for "Remuneration", median=6,00 for "Self-Esteem" and median=5,33 for "Communication".

Keywords: job satisfaction, staff of psychosocial rehabilitation units, non-profit organizations, vocational training.

ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία σημαντική μεταβλητή από μόνη της και για το λόγο αυτό έχει μελετηθεί και συνεχίζει να μελετάται, περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη στην οργανωσιακή έρευνα (Spector, 1997).

Πολλοί ερευνητές τη χαρακτηρίζουν ως τη συνολική αντίληψη του εργαζόμενου για την εργασία του η οποία καθορίζεται από πολλά διαφορετικά στοιχεία, βασιζόμενα σε προσωπικά πρότυπα αξιών και εργασιακής εμπειρίας. Άλλοι ερευνητές θεωρούν πως είναι η ευχαρίστηση που νιώθει ο εργαζόμενος κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών καθηκόντων του και συγχρόνως η διατήρηση καλών σχέσεων με τους συναδέλφους και τους ανωτέρους του. Σύμφωνα με τον χαρακτηρισμό του Locke (1976), η εργασιακή ικανοποίηση είναι «η θετική συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την αξιολόγηση της εργασίας κάποιου ή των εργασιακών του εμπειριών» (Locke, 1976).

Ο Κάντας (1998), αναφέρει πως η εργασιακή ικανοποίηση αποτελείται από στοιχεία που τη διακρίνουν σε ενδογενή και εξωγενή. Η ενδογενής ικανοποίηση αφορά τα χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας και το περιεχόμενό της, τη σχέση με τα ανώτερα στελέχη, τη δυνατότητα του εργαζόμενου να δρα κατά βούληση και το αίσθημα ευθύνης, τα οποία είναι ποιοτικά χαρακτηριστικά της. Από την άλλη, η εξωτερική πηγή ικανοποίησης σχετίζεται με το ίδιο το περιβάλλον στο οποίο εκτελείται η εργασία όπως είναι ο μισθός, η προαγωγή, οι οικονομικές και υλικές ανταμοιβές κ.ά. Συνολικά η εργασιακή ικανοποίηση και οι έννοιες που την αφορούν είναι φανερό πως σχετίζονται από τη μία με προσωπικά γνωστικά χαρακτηριστικά και συναισθηματικές λειτουργίες των ατόμων, αλλά και επηρεάζονται άμεσα από εξωτερικούς παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος. Για τη μελέτη της ωστόσο υποστηρίζεται πως ιδανικά θα πρέπει να συνυπάρχουν τόσο τα ενδογενή όσο και τα εξωγενή χαρακτηριστικά της.

Σημαντικό είναι πως η γενικότερη ικανοποίηση από την εργασία αυξάνει το αίσθημα της εμπιστοσύνης και της εργασιακής δέσμευσης των εργαζομένων επιδρώντας έτσι καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Moustaka et al., 2009). Ερευνητές κατέληξαν πως αντιθέτως, το χαμηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης σχετίζεται με την έλλειψη αφοσίωσης των εργαζομένων στον οργανισμό, την απροθυμία τους στην προσπάθεια επίτευξης των στόχων και την αποξένωση τελικά

από αυτόν, ενώ συγχρόνως παρατηρείται αύξηση των απουσιών από την εργασία. Είναι φανερό πως τα συμπεράσματα που αφορούν στην εργασιακή ικανοποίηση είναι πολύ σημαντικά, όχι μόνο για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων, αλλά και για τους ίδιους τους οργανισμούς καθώς οι εργαζόμενοι αποτελούν γι'αυτούς την κινητήρια δύναμή τους.

Με την παρούσα έρευνα έγινε προσπάθεια μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, με τη χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey όπου εκτιμήθηκε η ικανοποίηση από παραμέτρους όπως η αμοιβή και οι πρόσθετες παροχές, η εποπτεία και η σχέση με τον προϊστάμενο, η επικοινωνία, η συναδελφικότητα, η αναγνώριση, η ανταμοιβή και η συνολική ικανοποίηση του δείγματος.

2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες οι οποίοι επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση. Αυτοί μπορεί να συμπίπτουν αφ'ενός με τους ατομικούς παράγοντες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων και αφ'ετέρου με τους οργανωσιακούς. Κύριοι παράγοντες θεωρούνται ο μισθός και οι οικονομικές παροχές, οι προαγωγές, η εποπτεία, η ασφάλεια, η πολυπλοκότητα της εργασίας, η αναγνώριση και η σχέση με τους συναδέλφους και την ηγεσία.

Η αμοιβή έχει αποδειχθεί από μελέτες ότι επηρεάζει τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Πολλοί άλλοι παράγοντες είναι σημαντικοί για την ενίσχυσή της, όμως συγκεκριμένα η ικανοποίηση από αυτόν τον παράγοντα κρίνεται απαραίτητη. Θεωρείται δηλαδή πως η ευχαρίστηση που λαμβάνει κάποιος από την αμοιβή και από την εργασία είναι δύο μεταβλητές που δρουν συμπληρωματικά μεταξύ τους. Επιπλέον, ένα σύστημα κινήτρων με οικονομικές ανταμοιβές της απόδοσης των εργαζομένων, είναι μια ξεχωριστή διάσταση της ικανοποίησης και μπορεί να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την αύξησή της από την αμοιβή (Sharma & Bajpai, 2011). Επίσης, η δυνατότητα προαγωγής έχει μελετηθεί πως επιδρά θετικά, κυρίως μέσω της αύξησης των χρηματικών απολαβών και της αναγνώρισης, αυτό όμως ως κάποιο βαθμό, διότι η ικανοποίηση επηρεάζεται και από άλλες συμπληρωματικές μεταβλητές όπως η ανάγκη του εργαζόμενου να ασκεί έλεγχο ή να έχει περισσότερες ευθύνες.

Επιπλέον η ηλικία αποτελεί μία μεταβλητή που έχει συσχετιστεί θετικά με τον παράγοντα της αμοιβής. Μελέτη για την ποιότητα της απασχόλησης που πραγματοποιήθηκε το 1982 σε Αμερικάνους εργαζόμενους, απέδωσε τη θετική συσχέτιση σαν αποτέλεσμα της συνάρτησης της ηλικίας και της εμπειρίας των εργαζομένων. Αυτό συμβαίνει διότι συνήθως οι εργαζόμενοι λόγω της πολυετούς υπηρεσίας μετακινούνται σε καλύτερες θέσεις και συνεπώς λαμβάνουν μεγαλύτερες αμοιβές αυξάνοντας έτσι την ικανοποίησή τους (Janson & Martin, 1982).

Από τους σημαντικότερους παράγοντες που συντελούν στην ικανοποίηση από την εργασία είναι η οργανωσιακή συμπεριφορά. Θεωρείται πως οργανισμοί οι οποίοι είναι περισσότερο ευέλικτοι και υιοθετούν τύπους ηγεσίας με έμφαση στην επικοινωνία και στην επιβράβευση των εργαζομένων τους, όπως επί παραδείγματι η μετασχηματιστική ή η υπηρετική ηγεσία, αναμένεται ο βαθμός ικανοποίησης να είναι σε υψηλά επίπεδα, γεγονός που επιφέρει και την επιτυχία του. Από την άλλη, εάν η ηγεσία τονίζει τη δύναμή της, η στάση αυτή ισχύος επηρεάζει αρνητικά τους εργαζόμενους οδηγώντας τους σε αποξένωση από τον οργανισμό. Τα τελευταία χρόνια κοινωνιολογικές και ψυχολογικές μελέτες έδειξαν πως εστιάζοντας η ηγεσία περισσότερο στην επίδειξη ζεστασιάς και ενσυναίσθησης προς τους εργαζόμενους, προβλέπεται η εργασιακή τους ικανοποίηση να αυξηθεί (Belias & Koustelios, 2014). Η συσχέτιση αυτή της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή ικανοποίηση οφείλεται στο ότι οι εργαζόμενοι που διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη και αναπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να προάγουν τακτικές για την υπερπήδηση εμποδίων στην εργασία τους αλλά και να επηρεάσουν θετικά τα συναισθήματα των συναδέλφων τους (Abi & Jijo, 2012).

Ακόμη, ένας πολύ σημαντικός παράγοντας είναι η σχέση με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους. Έχει διαπιστωθεί πως εάν η στάση του προϊστάμενου είναι ευνοϊκή προς τον εργαζόμενο, αυξάνεται αντίστοιχα η ειλικρίνεια, η πίστη και η αφοσίωση του τελευταίου στον οργανισμό. Το ίδιο συμβαίνει και από τις σχέσεις με τους συναδέλφους, οι οποίες μπορεί να έχουν θετικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση μέσω της αποτελεσματικής επικοινωνίας, της αλληλοϋποστήριξης και των καλών διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ τους. Επιπλέον, όσον αφορά στην εποπτεία και το ρόλο της στην απόδοση των εργαζομένων, είναι αποδεκτό ότι ο ρυθμός παραγωγής συνδέεται στενά με τον βαθμό εκτίμησης των εργαζομένων για τον επόπτη τους (Muhammad & Akhter, 2010).

Η προαγωγή είναι επίσης, από τους παράγοντες που αναδεικνύονται και μελετώνται σε όλες σχεδόν τις έρευνες εργασιακής ικανοποίησης, αποδεικνύοντας έτσι τη σημαντικότητά της. Κάθε διοίκηση οφείλει να προωθεί τους άξιους, καταρτισμένους και ικανούς εργαζόμενους και να μεριμνά για την προαγωγή τους, εάν θέλει να διατηρεί σε υψηλά επίπεδα την ικανοποίησή τους (Maghrabi, 1999).

Σε μελέτες που έγιναν ειδικά για την διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση διευθυντικών στελεχών, αναδείχθηκε πως η ηλικία, τα έτη εμπειρίας, η εκπαίδευση, η διοικητική κατάταξη, η ανέλιξη και ιδίως η αμοιβή, συμπεριλαμβάνονταν στους βασικούς παράγοντες. Σε μελέτη που έγινε σε εργοστάσιο στην Σαουδική Αραβία βρέθηκε ότι πάνω από τους μισούς Προϊστάμενους-νοσηλευτές ήταν δυσαρεστημένοι από την αμοιβή τους. Ανέφεραν πως οι πρόσθετες παροχές τους ήταν ίδιες με το υπόλοιπο προσωπικό γεγονός που τους δυσαρεστούσε καθώς αυτοί είχαν αναλάβει πολλές περισσότερες ευθύνες και επιπλέον καθήκοντα. Επίσης, διαφορετική μελέτη έγινε σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση δύο κατηγοριών διευθυντικών στελεχών. Η μία κατηγορία αφορούσε διευθυντές που άλλαζαν συχνά εργασία ενώ η άλλη περιελάβανε αυτούς που δεν άλλαζαν συχνά. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι αμφότερες οι ομάδες ήταν ικανοποιημένες, με διαφορά όμως στον παράγοντα της αμοιβής, από όπου προέρχονταν και το μεγαλύτερο ποσοστό της συνολικής δυσαρέσκειας. Συγκεκριμένα τα διευθυντικά στελέχη της πρώτης ομάδας ήταν αναμφισβήτητα λιγότερο ικανοποιημένα από την αμοιβή τους (Maghrabi, 1999).

Ακόμη, ένας παράγοντας που σχετίζεται με μεγαλύτερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης είναι το επίπεδο εκπαίδευσης και αυτό οφείλεται στην ευνοϊκή επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων. Αντιθέτως, ορισμένες μελέτες έδειξαν να σχετίζεται με τη δυσαρέσκειά τους εξαιτίας των αυξημένων ευθυνών, της εργασιακής πίεσης ή της μη ικανοποίησης των προσδοκιών τους. Για τον λόγο αυτό, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και άλλες ενδιάμεσες μεταβλητές που μπορούν να συσχετιστούν με την εργασιακή ικανοποίηση καθώς αποτελεί ένα πολυπαραγοντικό φαινόμενο (Τσούνης & Σαράφης, 2016).

Επίσης, παράγοντας που θεωρείται πως την επηρεάζει είναι η ύπαρξη ή όχι, ισορροπίας μεταξύ οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής. Η σχέση μεταξύ των δύο είναι αμφίδρομη καθώς οι εργαζόμενοι που νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους τείνουν να νιώθουν ικανοποίηση και από την ιδιωτική τους ζωή, αλλά και αντιστρόφως.

Ωστόσο όταν λαμβάνονται υπόψιν και άλλες μεταβλητές η αμφίδρομη αυτή σχέση μεταξύ τους φθίνει (Abi & Jijo, 2012).

Επιπρόσθετα ο παράγοντας της αυτοεκτίμησης επηρεάζει ολοκληρωτικά τον άνθρωπο σε όλους τους τομείς. Η ικανοποίηση των ανθρώπων εξαρτάται αυστηρά από τα συναισθήματα και την ευχαρίστησή τους από διάφορες πτυχές της ζωής τους πέρα από την εργασία τους. Η αυτοεκτίμηση είναι ένα από τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων που σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση. Όσο μεγαλύτερη είναι η αυτοεκτίμηση που διαθέτουν οι εργαζόμενοι, τόσο περισσότερο ικανοποιημένοι είναι από τη δουλειά τους (Alavi & Askaripur, 2003).

Επίσης, οι συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τη διάθεση των εργαζομένων και συνεπώς την ικανοποίησή τους. Οι υλικοτεχνικές υποδομές, οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, ο θόρυβος, ο φωτισμός, ο εξοπλισμός είναι μερικά από αυτά τα χαρακτηριστικά (Κουτούζης, 1999). Ενδιαφέρον έχει μία έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2013 σε εργασιακό περιβάλλον, στο οποίο το προσωπικό κατά την εργασία του άκουγε κλασσική ή lounge μουσική. Τα αποτελέσματα ανέφεραν πιο ευχάριστο εργασιακό κλίμα, αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας των εργαζομένων, ενώ υπήρχε μία αύξηση της γενικής αίσθησης ικανοποίησης τους (Belias & Koustelios, 2014).

Τέλος, μια μεταβλητή που έχει επιρροή στην ικανοποίηση από την εργασία όμως δεν έχει μελετηθεί όσο άλλες, είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη που ακολουθεί ένας οργανισμός. Αποτελέσματα μελετών έδειξαν πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο, ιδίως για τους εργαζόμενους που διαθέτουν προσωπικές αξίες οι οποίες συμβαδίζουν με τις ενέργειες και τις δράσεις του οργανισμού προς όφελος της κοινωνίας (Robbins, 2011).

3. ΚΥΡΙΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ

Υπάρχουν διάφορες θεωρίες και οργανωσιακές πολιτικές που στοχεύουν στην παρακίνηση των εργαζομένων έτσι ώστε αυτοί να δρουν με τον επιθυμητό τρόπο. Για να επιτευχθεί όμως αυτό, οι διοικήσεις θα πρέπει να εμπνέουν το προσωπικό τους και να φροντίζουν για την εργασιακή του ικανοποίηση η οποία θα δημιουργήσει εμπιστοσύνη, πίστη και τελικά υψηλότερη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μία από τις κύριες θεωρίες παρακίνησης είναι η «Θεωρία της Ιεράρχησης των Αναγκών του Maslow» που αφορά στην αναγνώριση των παραγόντων που παρακινούν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Ο Maslow ιεράρχησε τις ανάγκες των εργαζομένων σε πέντε κατηγορίες: α) τις φυσιολογικές ανάγκες, β) τις ανάγκες ασφάλειας, γ) τις κοινωνικές ανάγκες, δ) τις ανάγκες αναγνώρισης και ε) τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Σύμφωνα με τη θεωρία του, ο άνθρωπος προσπαθεί να καλύψει όσο το δυνατόν καλύτερα τις ανάγκες του. Όταν ικανοποιεί αυτές της πρώτης κατηγορίας, στη συνέχεια προσπαθεί να καλύψει ανάγκες από την επόμενη και με αυτόν το τρόπο ανάγκες που δεν έχουν καλυφθεί λειτουργούν ως κίνητρα (Πετρίδου, 2016).

Ο Herzberg με τη θεωρία των δύο παραγόντων, υποστήριξε πως οι παράγοντες που προκαλούν ικανοποίηση ονομάζονται παρακίνησης και λειτουργούν ως κίνητρα, ενώ αυτοί που προκαλούν τη διατήρηση της δεδομένης απόδοσης, αποτελούν τους παράγοντες διατήρησης ή υγιεινής και λειτουργούν ως αντικίνητρα. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, τα κίνητρα παρακινούν θετικά τους εργαζόμενους. Από την άλλη, τα αντικίνητρα δεν αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση όμως η απουσία τους οδηγεί σε δυσαρέσκεια. Για τον λόγο αυτό οι διοικήσεις θα πρέπει να δίνουν περισσότερο βάρος στην πρώτη κατηγορία παραγόντων (Tietjen, & Myers, 1998; Paleologou et al, 2006).

Μια άλλη θεωρία είναι των προσδοκιών του Vroom ή αλλιώς η θεωρία των κινήτρων. Όπως υποστηρίζει, το αποτέλεσμα που αναμένεται από τον εργαζόμενο αποτελεί ισχυρό κίνητρο για αυτόν ώστε να δώσει τον καλύτερό του εαυτό (Gupta & Rayat, 2021). Οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ένταση των κινήτρων για να υπάρξει αποτελεσματική παρακίνηση, είναι πρώτον η προσδοκία της ανταμοιβής η οποία βασίζεται σε προϋπάρχουσα εμπειρία των εργαζομένων και δεύτερον η διαθεσιμότητα των πόρων, οι οποίοι σχετίζονται με τους περιορισμούς από το περιβάλλον και από τον βαθμό επιθυμίας της ανταμοιβής από τον εργαζόμενο (Πετρίδου, 2016).

Ακόμη, σύμφωνα με το υπόδειγμα των Porter-Lawler, η διαδικασία της υποκίνησης αφορά την σχέση μεταξύ της προσπάθειας, της απόδοση και της ικανοποίησης που τελικά λαμβάνει ο εργαζόμενος. Η προσπάθεια του εργαζόμενου εξαρτάται από την ανταμοιβή που προσδοκά να λάβει, αλλά και από την αίσθηση ότι θα ανταμειφθεί. Η ικανοποίηση που επιδιώκεται από την επιτυχή απόδοσή του, εξαρτάται από την ανταμοιβή που έχει ορισθεί. Το είδος της ανταμοιβής παίζει σημαντικό ρόλο στη συγκεκριμένη θεωρία διότι θα πρέπει κάθε φορά να μπορεί να παρακινεί τον εργαζόμενο (Πετρίδου, 2016).

Άλλη μία θεωρία υποκίνησης είναι η θεωρία της δικαιοσύνης του Adams. Σύμφωνα με αυτήν, θα πρέπει οι συνεισφορές του εργαζόμενου προς τις απολαβές του, να είναι ίσες με τις συνεισφορές προς τις απολαβές των συναδέλφων του, έτσι ώστε να υπάρχει μία σχέση δικαιοσύνης συνεισφορών και απολαβών μεταξύ των εργαζομένων (Πετρίδου, 2016).

Κύριο στοιχείο σε όλες τις θεωρίες αποτελούν τα κίνητρα τα οποία θα πρέπει να διαφέρουν αναλόγως για τον εργαζόμενο ώστε να τον παρακινήσουν θετικά. Επειδή τα κίνητρα δέχονται διαφοροποιήσεις μέσω των αλλαγών που συμβαίνουν στο κοινωνικό περιβάλλον, γίνεται κατανοητό πως η επιλογή των κινήτρων που θα επιλέξει ο οργανισμός αποτελεί μια πολυσχιδή διαδικασία (Μπατσιάς, και συν.2001).

4. ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η πρώτη συστηματική μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης μας φέρνει πίσω στη δεκαετία του 1930 όταν οι Kornhausser & Sharp (1932) με τη χρήση ερωτηματολογίων και μεθόδων συνεντεύξεων, προσπάθησαν να ερευνήσουν τους παράγοντες επιρροής των ατομικών συναισθημάτων και συμπεριφορών εργαζομένων γυναικών σε εργοστάσια. Πλέον έχουν γίνει χιλιάδες έρευνες και υπάρχουν σημαντικές βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις για την εργασιακή ικανοποίηση, η οποία συνεχίζει να απασχολεί τους ερευνητές καθότι η έρευνα και η μελέτη των μεταβλητών που την επηρεάζουν, δεν φαίνεται να είναι τόσο απλή υπόθεση.

Πολλές μελέτες που πραγματοποιήθηκαν αφορούν στη σχέση που υπάρχει μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της παραγωγικότητας. Η παραγωγικότητα συχνά συνδέεται με παράγοντες που έχουν επιρροή στην απόδοση των εργαζομένων όπως για παράδειγμα η αμοιβή, η αναγνώριση ή οι συνθήκες εργασίας. Η σχέση που υπάρχει στην παραγωγικότητα, αφορά στην αποδοτικότητα και στον ρυθμό εργασίας, μεταβλητές για τις οποίες ο κάθε εργαζόμενος χωριστά δεν είναι ικανός να θέσει τα δικά του πρότυπα και κανονισμούς. Έτσι, γίνεται προφανές ότι η σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση και στην παραγωγικότητα είναι αντίστροφη από αυτήν που υποθέτουν πολλοί. Δεν είναι η ικανοποίηση που οδηγεί στην παραγωγικότητα, αλλά η επιτυχής απόδοση και η αποτελεσματικότητα οδηγούν στην ικανοποίηση του εργαζόμενου (Τσούνης & Σαράφης, 2016).

Μια συσχέτιση αρνητική που έχει ερευνηθεί αρκετά, είναι η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και οικειοθελούς απουσίας. Αυτό σημαίνει ότι όσο πιο ικανοποιημένος είναι ένας εργαζόμενος, τόσο λιγότερες είναι οι απουσίες του από την εργασία. Σε ορισμένες περιπτώσεις όμως, η αρνητική αυτή σχέση δεν ισχύει, και αυτό εξαρτάται, όχι από τη συμπεριφορά των εργαζομένων, αλλά από τη πολιτική που ακολουθεί η εταιρεία (Ilgen & Hollenback, 1977).

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί αντικείμενο έρευνας εδώ και πολλά χρόνια και έχει απασχολήσει και συνεχίζει να απασχολεί τις επιστήμες λόγω της πολυπαραγοντικότητας που τη χαρακτηρίζει. Η αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ οργανισμών έχει μειώσει τα κέρδη τους και συγχρόνως η οικονομική κρίση έχει αρνητικές συνέπειες στη συνολική λειτουργία τους. Ως εκ τούτου στη προσπάθεια εξοικονόμησης πόρων, το ενδιαφέρον έχει στραφεί σε πολιτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού ως πηγή πλούτου για κάθε οργανισμό, καθώς αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα για την ανάπτυξη και την πορεία του (Belias & Koustelios, 2014).

4.1. Μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία

Μεγάλη πρόκληση για κάθε οργανισμό ή επιχείρηση, είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία, των στελεχών και των εργαζομένων του. Αυτό συμβαίνει διότι, η έννοια της ικανοποίησης αντιπροσωπεύει την έκταση των συναισθημάτων και των θετικών στάσεων των εργαζομένων και τις υψηλές αξίες τους για την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (Gholami Fesharaki et al., 2012).

Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να μετρηθεί με διάφορες μεθόδους. Οι πιο δημοφιλείς προσεγγίσεις είναι δύο. Η πρώτη είναι η μεμονωμένη καθολική αξιολόγηση, όπου ο εργαζόμενος απαντάει σε μία ερώτηση για το συνολικό επίπεδο ικανοποίησής του σε μια κλίμακα από το 1 («εξαιρετικά ικανοποιημένος») έως το 5 («εξαιρετικά δυσαρεστημένος»). Η δεύτερη μέθοδος είναι η άθροιση των εργασιακών πτυχών. Το ερωτηματολόγιο εντοπίζει τα κρίσιμα στοιχεία, όπως τον τύπο της εργασίας, τις δεξιότητες που απαιτούνται, την εποπτεία, τις δυνατότητες προαγωγής και τη συνεργασία, και ο ερωτώμενος απαντά σε μία τυποποιημένη κλίμακα. Αν και φαίνεται πιθανότερο η δεύτερη μέθοδος να είναι πιο ακριβής, στην πραγματικότητα δεν υποστηρίζει τη διαίσθηση, γεγονός που την καθιστά ισάξια με την πρώτη. Όταν το

αντικείμενο της έρευνας είναι η συνολική στάση των εργαζομένων, υιοθετείται η γενική μέθοδος. Αντίθετα, η μέθοδος που στοχεύει στη διερεύνηση των πτυχών της εργασίας, είναι χρήσιμη όταν ο οργανισμός θέλει να εντοπίσει τομείς στους οποίους η ικανοποίηση είναι μειωμένη ή επιθυμεί να εστιάσει σε συγκεκριμένα προβλήματα, ώστε να τα αντιμετωπίσει με μεγαλύτερη ακρίβεια (Robbins & Judge, 2011).

Επίσης, πολύ σημαντικό για τη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης, είναι να ληφθούν υπόψη οι ερευνητικές τάσεις της εποχής σχετικά με την έννοια και την επιλογή μεθόδου που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τους στόχους της έρευνας.

4.2. Ικανοποίηση από την εργασία στον Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα

Παρότι πολλές μελέτες έχουν τεκμηριώσει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι γενικά πιο ικανοποιημένοι από αυτούς του ιδιωτικού, μια ανασκόπηση σε άλλες έρευνες δείχνει πως οι πρώτοι είναι λιγότερο ικανοποιημένοι όσον αφορά συγκεκριμένες πτυχές της εργασίας τους, όπως είναι η εκπλήρωση της ανάγκης σεβασμού, η αυτονομία και η αυτοπραγμάτωση. Αυτό στηρίχθηκε στο γεγονός ότι αν και στο δημόσιο δίνονται ευκαιρίες για ανέλιξη των εργαζομένων, η δομή των ίδιων των οργανισμών, τις εμποδίζει λόγω της γραφειοκρατίας αλλά και των συγκρούσεων μεταξύ των στόχων και της οργάνωσής του. Στην πραγματικότητα, υπάρχει σημαντικός αριθμός εμπειρικών στοιχείων που αναδεικνύουν τις διαφορές μεταξύ των δύο τομέων που αφορούν συγκεκριμένες πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης, όμως διαφέρουν σε ισχύ και κατεύθυνση (Wright & Davis, 2003).

4.3. Μελέτες μέτρησης εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού

Η εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών έχει οριστεί ως ο βαθμός στον οποίο απολαμβάνουν τη δουλειά τους. Η ικανοποίησή τους είναι πολύ σημαντική για τους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης καθώς αντανακλά τις σωματικές και ψυχολογικές συνθήκες κάτω από τις οποίες εργάζονται. Είναι αλήθεια πως η στάση των νοσηλευτών απέναντι στους ασθενείς καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα και την έκταση της συναισθηματικής, σωματικής και ψυχολογικής βοήθειας που μπορούν να τους προσφέρουν. Από την άλλη, είναι διαπιστωμένο πως η καλύτερη ποιότητα φροντίδας δίνεται στους ασθενείς όταν το νοσηλευτικό προσωπικό λαμβάνει ικανοποίηση από την

εργασία του. Τα νοσοκομεία με υψηλές βαθμολογίες ικανοποίησης από την εργασία, έχει αναφερθεί ότι έχουν υψηλή ποιότητα φροντίδας και αποτελεσματικότητας (Tsounis & Sarafis, 2016).

Η εργασιακή ικανοποίηση με τη σειρά της ενισχύει την αισιοδοξία και δημιουργεί μια αίσθηση ταυτότητας στο νοσηλευτικό προσωπικό και επιπλέον αυξάνει την αλληλεπίδρασή του με τους ασθενείς. Αντίθετα, η βέλτιστη φροντίδα βρέθηκε να επηρεάζεται αρνητικά από τις σοβαρές ελλείψεις προσωπικού, τον υψηλό φόρτο εργασίας, τους χαμηλούς μισθούς, την έλλειψη διοικητικής υποστήριξης και σεβασμού, τις διαπροσωπικές συγκρούσεις και την έλλειψη εξοπλισμού. Αυτές οι προκλήσεις μπορεί να προδιαθέσουν τους φροντιστές σε αρνητική και αντιεπαγγελματική συμπεριφορά (Tsounis & Sarafis, 2016).

Η έλλειψη νοσηλευτικού προσωπικού είναι ένα παγκόσμιο πρόβλημα που επηρεάζει την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, την ποιότητα της φροντίδας των ασθενών και τη συνολική διαχείριση των πόρων των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Η μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό αυξάνει την προθυμία του να παραιτηθεί, κάτι που μπορεί ακόμη να θεωρηθεί ως παράγοντας ώθησης για το ποσοστό εναλλαγής του. Οι συνέπειες από την απουσία αφορούν σε ολόκληρο τον οργανισμό καθώς διαταράσσονται τα χρονοδιαγράμματα, δημιουργούνται απαιτήσεις για επιπλέον προσωπικό και επιπλέον οικονομικό κόστος. Σε έρευνα επαγγελματικής ικανοποίησης στα νοσοκομεία της Αγγλίας μελετήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση νοσηλευτών σε σχέση με τα ατομικά χαρακτηριστικά τους και τις οργανωτικές πτυχές των νοσοκομείων. Από την μελέτη δεν βρέθηκε συσχέτιση της εργασιακής ικανοποίησης με τα προσωπικά χαρακτηριστικά των νοσηλευτών, αλλά αναδείχθηκαν οι αντιλήψεις τους σχετικά με τον αριθμό του διαθέσιμου προσωπικού που πρέπει να υπάρχει και τον φόρτο εργασίας τους, ως σημαντικές επιδράσεις στην εργασιακή τους ικανοποίηση. Θετική ήταν η συμβολή της συνοχής των νοσηλευτών και τονίστηκε η σημασία των εργασιακών σχέσεων, που θεωρείται ένας παράγοντας πολύ σημαντικός για την ενίσχυση της εργασιακής ικανοποίησης. Από την αξιολόγηση του υπάρχοντος οργανωτικού συστήματος, αναδείχθηκε πως η εφαρμόζουσα στρατηγική, αντιθέτως, αποθάρρυνε την ανάπτυξη των εργασιακών σχέσεων υποδεικνύοντας πως οι διευθυντές πρέπει να εστιάζουν την προσοχή τους στην ενίσχυση της ομαδικής εργασίας μεταξύ των νοσηλευτών αλλά και τις σχέσεις τους με το ιατρικό προσωπικό (Adams & Bond, 2000).

Σε μελέτη που έγινε σε νοσηλευτές του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, βρέθηκε ότι εκείνοι του ιδιωτικού είχαν μεγαλύτερα ποσοστά εργασιακής ικανοποίησης και υψηλές προθέσεις να παραμείνουν στη θέση εργασίας τους, σε αντίθεση με αυτούς του δημοσίου. Οι νοσηλευτές υψηλής εκπαίδευσης είχαν μεγαλύτερες προσδοκίες και απαιτήσεις για ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, όπως επίσης και την ανάγκη από επαρκείς και ίσες επαγγελματικές ευκαιρίες, ειδάλλως έδειχναν την πρόθεση για αναζήτηση καλύτερων θέσεων εργασίας. Η σύνδεση της αμοιβής με τη σαφή περιγραφή της θέσης εργασίας, αποτελεί τακτική για τη διατήρηση του νοσηλευτικού προσωπικού. Τα μισθολογικά κλιμάκια από την εκπαίδευση, την εμπειρία, την εργασιακή απόδοση και τη συμμετοχή στην έρευνα, προσφέρουν επιπλέον οικονομικές παροχές και ευκαιρίες εξέλιξης της σταδιοδρομίας που είναι ισχυροί παράγοντας για την ικανοποίησή τους και την εργασιακή τους δέσμευση. Είναι σημαντικό οι διοικήσεις κάθε νοσηλευτικού οργανισμού να ενεργούν υποστηρικτικά προκειμένου να συμβάλλουν στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και στη διατήρηση του νοσηλευτικού προσωπικού τους (Mrayyan, 2005).

4.4. Μελέτες εργασιακής ικανοποίησης στην Κοινοτική Ψυχιατρική

Οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας με το πέρασμα από το ίδρυμα στην κοινοτική ψυχιατρική έχουν υποστεί πολλές και σημαντικές οργανωσιακές αλλαγές τα τελευταία 30 χρόνια, όχι μόνο πανευρωπαϊκά αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Λόγω αυτών αλλά και των αλλαγών των συστημάτων υγείας γενικότερα, η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης στα νέα περιβάλλοντα αποτελεί πρόκληση για νέες έρευνες.

Σε μελέτη το 2007 στην Ιρλανδία έγινε προσπάθεια σύγκρισης της εργασιακής ικανοποίησης ψυχιατρικών νοσηλευτών που εργάζονταν σε μονάδες κοινοτικής ψυχιατρικής με αντίστοιχους ψυχιατρικούς νοσηλευτές σε ιδρύματα. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως η εργαζόμενοι σε κοινοτικές δομές ήταν σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι σε σύγκριση με τους υπόλοιπους, σε όλους τους παράγοντες που μελετήθηκαν: τόπος εργασίας, θέση εργασίας, ρουτίνα, κατανομή του προσωπικού, συνοχή της ομάδας και εργασιακό περιβάλλον. Στις κοινοτικές δομές, η δυνατότητα ελέγχου της ρουτίνας από τον ίδιο τον εργαζόμενο, η συνεργασία σε μικρές ομάδες, ο σταθερός τόπος εργασίας και γενικότερα η αυτονομία στον τρόπο εργασίας, τόνισαν τη σημαντικότητα του οργανωσιακού περιβάλλοντος και την επίδραση που έχει στην

εργασιακή τους ικανοποίηση. Συγχρόνως αναδείχθηκε η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ως απόρροια των παραπάνω (Ward & Cowman, 2007).

5. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης έχουν νομική και ηθική υποχρέωση να διασφαλίζουν υψηλής ποιότητας φροντίδα για τους ασθενείς και να προσπαθούν συνεχώς για τη βελτίωσή της. Συγχρόνως θα πρέπει να διασφαλίζουν τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την ικανοποίησή του. Οι διαχειριστές έχουν την εξουσία να ορίζουν πολιτικές, συστήματα, διαδικασίες και οργανωτικό κλίμα. Ως εκ τούτου, είναι σαφές ότι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ποιότητα των υπηρεσιών και στην ασφάλεια των ασθενών, που αποτελεί υψηλή προτεραιότητα. Έτσι, κατά τον προσδιορισμό της ικανοποίησης από την εργασία, η εστίαση πρέπει να είναι στα αισθήματα των εργαζομένων για την εργασία και τις σχέσεις στο χώρο.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η διατήρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων πρέπει να είναι ο απώτερος στόχος κάθε ηγεσίας. Μελέτη των Andrews και Dziegielewski (2005), για την εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού δυναμικού σε μονάδες υγείας, αναφέρει πως οι συμπεριφορές ηγεσίας αποτελούν την παρέμβαση που μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στην εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού λόγω της ικανότητας του ηγέτη να βελτιώνει το χαμηλό ηθικό, το εργασιακό άγχος και τον φόρτο εργασίας, χάρη στη δυνατότητα διαχείρισης των πόρων του οργανισμού.

5.1. Η παρακίνηση

Λόγω ελλείψεων πόρων παγκοσμίως, η δημόσια υγεία αντιμετωπίζει αυτόν τον περιορισμό περισσότερο από τους άλλους τομείς. Οι συνεχείς αναδιοργανώσεις του συστήματος, η έλλειψη ειδικευμένου εργατικού δυναμικού, το υψηλό κόστος, η εξέλιξη της τεχνολογίας, η εφαρμογή νέων κανονισμών στον ελληνικό χώρο, καθιστούν περίπλοκη την διαδικασία επίτευξης της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στον δημόσιο τομέα όπου δεν μπορούν να εφαρμοστούν οικονομικά κίνητρα για την επίτευξη των στόχων, οι διοικήσεις οδηγούνται προς άλλες πτυχές που σχετίζονται με την παρακίνηση του εργατικού δυναμικού. Η πολιτική που θα ακολουθήσουν, το στυλ ηγεσίας που θα υιοθετήσουν, οι διαδικασίες, οι λειτουργίες και

οι γενικοί παράγοντες του περιβάλλοντος, μπορούν να επιδράσουν καθοριστικά στον τρόπο που το ανθρώπινο δυναμικό αντιλαμβάνεται την ποιότητα της επαγγελματικής του ζωής και συνεπώς στην αύξηση της εργασιακής του ικανοποίησης. Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι γνωστό πως έχουν την τάση να είναι περισσότερο δημιουργικοί, πιο αποτελεσματικοί αλλά και αφοσιωμένοι στους εργοδότες τους (Paleologou et al., 2005).

5.2. Οργανωσιακή δέσμευση και Οργανωσιακή κουλτούρα

Οι εργαζόμενοι αναπτύσσουν μια αίσθηση για τον βαθμό που ο οργανισμός εκτιμά τη συνεισφορά τους και ενδιαφέρεται για την ευημερία τους. Εάν αυτό ισχύει τότε μπορεί να οδηγήσει στη συναισθηματική τους δέσμευση, δηλαδή στην αίσθηση της υποχρέωσής τους να βοηθήσουν τον οργανισμό στην εκπλήρωση των στόχων του. Κατ'επέκταση, σχετίζεται και με την πιθανότητα ένας εργαζόμενος να εγκαταλείψει την εργασία του ή την πρόθεσή του να παραμείνει. Αυτό εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο νιώθει αυτή τη σύνδεση με τον οργανισμό. Όσο πιο ικανοποιημένος είναι από την εργασία του τόσο πιο δεσμευμένος νιώθει από αυτήν (Moynihan & Pandey, 2007).

Οι προσπάθειες για την ενίσχυση μιας κοινής οργανωσιακής κουλτούρας και της αίσθησης του σκοπού του οργανισμού από τους εργαζόμενους είναι παράγοντες στους οποίους οι διευθυντές μπορούν να επιδρούν ώστε να την διαμορφώνουν και να την προσαρμόζουν στους στόχους και τις στρατηγικές του. Οι διοικήσεις όμως του δημοσίου τομέα δεν διαθέτουν τα ίδια εργαλεία με τον ιδιωτικό ώστε να μπορούν να παρακινήσουν ή να διατηρήσουν τους υπαλλήλους τους. Οι κανονισμοί μια δημόσιας υπηρεσίας και οι περιορισμοί αναγνώρισης και επιβράβευσης των εργαζομένων μέσω προαγωγής ή χρηματικής ανταμοιβής περιορίζουν τις ικανότητες της. Είναι πιθανό οι εργαζόμενοι να έχουν δουλειά που δεν τη βρίσκουν ικανοποιητική, αλλά είναι σημαντικό να νιώθουν ότι ο οργανισμός φροντίζει για την εργασιακή τους ικανοποίηση. Έτσι κύριο ρόλο σε δημόσιους φορείς παίζουν οι συνθήκες εργασίας οι οποίες αντανακλούν τις αντιδράσεις των εργαζομένων σε αυτό που λαμβάνουν. Επιπλέον, καθώς οι εργαζόμενοι είναι μόνιμοι, οι διοικήσεις οφείλουν να βρίσκουν τρόπους ανανέωσης της δέσμευσής τους. Σε αυτό βοηθούν οι ευκαιρίες προαγωγής, η σαφήνεια των ρόλων στον οργανισμό και η αναγνώριση της απόδοσής τους. Ακόμη, η ύπαρξη μιας κοινής κουλτούρας σχετικά με την αποστολή και τις αξίες της υπηρεσίας είναι σημαντικό εργαλείο για τη διατήρηση της δέσμευσης του εργατικού δυναμικού (Moynihan & Pandey, 2007).

5.3. Η έννοια της επαγγελματικής ενδυνάμωσης

Δεν υπάρχει ένας κοινός ορισμός για την επαγγελματική ενδυνάμωση καθώς αποτελεί μία σχετικά καινούρια έννοια στη λειτουργία των οργανισμών. Πληθώρα ερευνών όμως αποδεικνύουν τον θετικό ρόλο και τη σημαντικότητά της καθότι δίνει την δυνατότητα στους εργαζόμενους να επηρεάζουν τα αποτελέσματα του οργανισμού. Μερικοί την όρισαν ως μια ψυχολογική κατάσταση ενώ άλλοι ως ενέργεια, καθώς αυτή ενεργοποιεί τον εργαζόμενο ως μια εσωτερική παρακίνηση έργου (Πετρίδου, 2016).

Η ενδυνάμωση σχετίζεται με τις παραδοσιακές έννοιες της διαχείρισης των οργανισμών όπως μεταφορά εξουσίας, συμμετοχή εργαζομένων στη διοίκηση, ομάδες εργασίας, κίνητρα, ανάπτυξη και δεσμεύσεις των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, αποτελεί έναν συνδυασμό ενεργειών και αντικειμενικών πρακτικών από την πλευρά της ηγεσίας με σκοπό τη μεταφορά αρμοδιοτήτων και εξουσιών στους εργαζόμενους, εντός συμφωνημένων ορίων, προκειμένου να επιτευχθεί η υψηλότερη αποτελεσματικότητα και ταυτόχρονα η υψηλότερη ικανοποίηση (Πετρίδου, 2016).

Πολλές διοικήσεις δεν αποδέχονται την αξία της ενδυνάμωσης και τη θετική της επίδραση στην ικανοποίηση των εργαζομένω,ν ενώ άλλες ηγεσίες θεωρούν ότι με αυτόν τον τρόπο θα μειωθεί το εύρος της εξουσίας τους. Όμως οι ανθρώπινοι πόροι είναι το πιο σημαντικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού και το αποτέλεσμα (αρνητικό ή θετικό), εξαρτάται από τα προσόντα και τις επιδόσεις τους καθώς αυτοί συνθέτουν το σύνολο των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων. Πρακτικές ενδυνάμωσης είναι η πρόσβαση στις πληροφορίες, η γνώση και η ανάπτυξη, η εκχώρηση επίσημης και ανεπίσημης δύναμης, και οι ανταμοιβές (Elnaga & Imran, 2014).

Στον τομέα της προαγωγής της υγείας, μια βασική πτυχή του ρόλου της ηγεσίας και του υπεύθυνου νοσηλευτή είναι να δημιουργήσει συνθήκες που αυξάνουν το επίπεδο ενδυνάμωσης των νοσηλευτών ώστε να παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα στους ασθενείς σε ένα περιβάλλον που προάγει την επαγγελματική πρακτική και τις αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις.

5.4. Ισορροπία ιδιωτικής και εργασιακής ζωής

Πολλές μελέτες έχουν ασχοληθεί με το θέμα της ισορροπίας της επαγγελματικής ζωής και της εργασιακής ικανοποίησης. Συστήματα ευέλικτων ωραρίων που εφαρμόζονται

πλέον από πολλούς εργοδότες, έχουν αναδειχθεί ως μια σημαντική μέθοδος αύξησης του αισθήματος ευθύνης και δημιουργίας ισορροπίας της επαγγελματικής ζωής. Ήδη πολλές εταιρείες αλλά και δημόσιοι οργανισμοί τα υιοθετούν διότι έτσι μπορούν να προσελκύσουν και να διατηρήσουν άξιους εργαζόμενους. Τα συστήματα αυτά επιδρούν σημαντικά στην εργασιακή ικανοποίηση και τελικά στην οργανωσιακή δέσμευση, η οποία σχετίζεται θετικά με την εξισορρόπηση της εργασίας και της οικογένειας. Τα χρονοδιαγράμματα εργασίας είναι κύριο συστατικό για την ισορροπία της επαγγελματικής ζωής γι'αυτό οι νέες ρυθμίσεις προτιμώνται από τους εργαζόμενους αλλά και από τους εργοδότες, διότι παρέχουν πολλά οφέλη όπως οικονομικά, κοινωνικά και ψυχολογικά. Ειδικά γυναίκες σταδιοδρομίας όσο και μισθωτές μητέρες, επιθυμούν τα ευέλικτα ωράρια καθώς έτσι δεν συγκρούεται η επαγγελματική με την ιδιωτική τους ζωή όπως συμβαίνει κυρίως όταν η απασχόληση είναι πλήρης (Gudep, 2019).

5.5.Συναισθηματική νοημοσύνη

Τα συναισθήματα βοηθάνε το άτομο να εκτιμήσει μια κατάσταση και να αντιδράσει αναλόγως καθώς λειτουργούν ως μηχανισμοί που προσαρμόζουν τον άνθρωπο στις διάφορες αλλαγές. Η διαχείριση των συναισθημάτων μπορεί να κάνει τους εργαζόμενους πιο έξυπνους συναισθηματικά και συνεπώς πιο αποτελεσματικούς και αποδοτικούς. Κατά τον Goleman η συναισθηματική νοημοσύνη βασίζεται σε ικανότητες όπως η αυτοεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η κοινωνική επίγνωση και ο αποτελεσματικός χειρισμός των σχέσεων του (Ιορδάνογλου, 2008).

Δεν υπάρχουν πολλές μελέτες που διερευνούν τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης με τους παράγοντες που τις επηρεάζουν. Ωστόσο σε έρευνά τους οι Abi & Jijo (2012), εξέθεσαν στα αποτελέσματά τους πως υπάρχει υψηλός βαθμός θετικής συσχέτισης μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών. Η εργασιακή ικανοποίηση αφορά τη συναισθηματική αντίδραση του εργαζόμενου ως προς τις προσδοκίες του από την εργασία και την ικανοποίησή του από το αποτέλεσμα. Για τον λόγο αυτό οι εργαζόμενοι αυτοί είναι παραγωγικότεροι, έχουν καλές εργασιακές σχέσεις ενώ δείχνουν συναισθηματικό δέσιμο με την εργασία (Abi & Jijo, 2012).

6. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η έννοια της ποιότητας απευθύνεται στην προσπάθεια της συνεχούς βελτίωσης και της αναζήτησης της τελειοποίησης προϊόντων αλλά και υπηρεσιών. Της έχουν δοθεί ορισμοί όπως ότι αποτελεί τη συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές ενός προϊόντος ή πως είναι η εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών και των απαιτήσεών τους. Σύμφωνα με τον Deming, η ποιότητα ταυτίζεται με έναν ατελείωτο κύκλο συνεχούς βελτίωσης του προϊόντος. Το περιεχόμενό της διαμορφώνεται σύμφωνα με τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές συνθήκες της κάθε εποχής.

Η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας θα πρέπει να είναι το πρωταρχικό μέλημα των επιμέρους οργανισμών και συστημάτων υγείας. Τα τελευταία χρόνια, η έρευνα στον τομέα των υπηρεσιών υγείας εστιάζεται όλο και περισσότερο στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών κι αυτό διότι αν και όλες οι μονάδες υγείας παρέχουν το ίδιο είδος υπηρεσίας, δεν παρέχουν όλες την ίδια εξυπηρέτηση. Η εξακρίβωση και η μελέτη των διαφορετικών παραγόντων που συμβάλουν σε αυτό, έχει τραβήξει το ενδιαφέρον πολλών ερευνών. Πλέον, ο ανταγωνισμός δεν στοχεύει μόνο στην τιμή αλλά έχει μετατοπιστεί και στην ποιότητα, διότι ήδη οι πελάτες την απαιτούν και είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν. Μια προσέγγιση που εξασφαλίζει τα παραπάνω είναι η φιλοσοφία της διαχείρισης ολικής ποιότητας η οποία αποτελεί μια συνεχή βελτίωση για τα άτομα, τις ομάδες στην εργασία και ολόκληρο τον οργανισμό. Μερικές από τις πρακτικές που εφαρμόζονται με τη διαχείριση ολικής ποιότητας είναι η έμφαση στη δέσμευση της διοίκησης, η συνεχής βελτίωση, η εστίαση στον πελάτη, ο σχεδιασμός, η αυξημένη συμμετοχή και ομαδική συνεργασία, η ενδυνάμωση, η διαχείριση των διαδικασιών και η συγκριτική αξιολόγηση με τους ανταγωνιστές. Εξάλλου, κάθε οργανισμός δεν πρέπει να εστιάζει μόνο στην ποιότητα αλλά να στοχεύει και στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς έχουν βρεθεί πολλά στοιχεία ισχυρής σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων και των αντιλήψεων των πελατών για την ποιότητα και την ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται (Sureshchandar et al., 2001).

Η έννοια της ποιότητας ειδικά στον τομέα της υγείας είναι αρκετά πολύπλοκη και η μελέτη της εστιάζεται στην ποιότητα των υπηρεσιών και στις διαστάσεις της που είναι οι προσφερόμενες απτές υπηρεσίες, η αξιοπιστία, η αποκριτικότητα, η ασφάλεια και η ενσυναίσθηση (Youssef et al., 1996).

7. ΣΥΝΗΘΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που οδηγούν σε μη ικανοποιητικές και αντιπαραγωγικές συνθήκες εργασίας για ολόκληρο το προσωπικό, οδηγώντας σε μια σειρά προβλημάτων. Η υποστελέχωση, ο φόρτος εργασίας, οι ώρες εργασίας, οι εργασιακές πιέσεις, η έλλειψη περιγραφών των θέσεων εργασίας και η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων είναι παράγοντες που όταν δεν ικανοποιούνται οδηγούν στη δυσαρέσκεια του εργατικού δυναμικού με τα επακόλουθα προβλήματα στους ίδιους αλλά και στην απόδοση του οργανισμού.

7.1. Υποστελέχωση

Η υποστελέχωση θεωρείται μία από τις μεγαλύτερες απειλές για την ασφάλεια των ασθενών στον τομέα της υγείας, καθώς αυξάνει τον φόρτο εργασίας του προσωπικού εμποδίζοντας έτσι την παροχή τακτικής περίθαλψης ενώ συγχρόνως μεγιστοποιείται η πιθανότητα σφαλμάτων και η εμφάνιση εργασιακής εξουθένωσης (Rossi, et al., 2012).

Έχουν γίνει πολλές μελέτες για το ζήτημα της υποστελέχωσης και περισσότερο στο χώρο της υγείας, όπου από πολύ παλαιότερα υπήρχε η μεγάλη ανησυχία για την διατήρηση των νοσηλευτών, καθώς ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό άλλαζε ή σκέφτονταν να αλλάξει καριέρα. Σε σχετική μελέτη, οι περισσότεροι νοσηλευτές εξέφρασαν χαμηλή ικανοποίηση από τη δουλειά τους ενώ υπήρχε μείωση για την επιλογή της νοσηλευτικής ως επάγγελμα. Παρατηρήθηκε πως οι γυναίκες ακολουθούσαν εναλλακτικές επαγγελματικές επιλογές, κάτι που τις οδηγούσε μακριά από τη νοσηλευτική. Η χαμηλή ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται θετικά με την υποστελέχωση. Το αίσθημα υπερφόρτωσης, το άγχος, οι σχέσεις με τους συναδέλφους, οι προσωπικοί και οργανωτικοί παράγοντες καθώς και η αδυναμία καλής σταδιοδρομίας των νοσηλευτή ήταν βασικοί παράγοντες για την έλλειψη ικανοποίησης και συνεπώς την υποστελέχωση των μονάδων υγείας με τα προβλήματα που αυτή δημιουργεί (Andrews & Dziegielewski, 2005) .

7.2. Ο φόρτος εργασίας

Ο φόρτος εργασίας είναι ένας παράγοντας που συναντάται στα περισσότερα περιβάλλοντα εργασίας και το επίπεδο άγχους που προκαλεί στον εργαζόμενο εξαρτάται από την ικανότητα του ίδιου να αντιμετωπίσει τις σωματικές και συναισθηματικές αντιδράσεις. Για έναν υπάλληλο ο μεγάλος φόρτος εργασίας δεν οφείλεται πάντοτε σε έλλειψη χρόνου κατά την άσκηση των καθηκόντων του αλλά μπορεί μια συγκεκριμένη εργασία να είναι εκτός των δυνατοτήτων του ή να είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί. Ακόμη, οι αυξημένες απαιτήσεις ειδικά στον τομέα της υγείας είναι συχνά η αιτία άγχους για το προσωπικό που αισθάνεται ότι δικαιούται περισσότερες και καλύτερες παροχές. Επίσης, τα προβλήματα που δημιουργούνται από τον φόρτο εργασίας εκδηλώνονται στην επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, καθώς δεν υπάρχει χρόνος για διαλείμματα και κοινωνικές συνδέσεις, ανατροφοδότηση και συζητήσεις εργασιακού περιεχομένου ή ακόμη και γενικού ενδιαφέροντος. Συνεπώς η έλλειψη επικοινωνίας λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας συχνά αφήνει τους εργαζόμενους απομονωμένους μέσα στο εργασιακό περιβάλλον κάτι που έχει άμεσο αντίκτυπο και στην ψυχική τους υγεία (Adams & Bond, 2000; McNeese-Smith,1999).

7.3. Το ωράριο εργασίας

Όπως όλοι γνωρίζουμε, υπάρχει ένα «βιολογικό ρολόι» στο ανθρώπινο σώμα, το οποίο είναι ένα έμφυτο σύστημα που καθορίζει τον κύκλο ύπνου-εγρήγορσης. Οι εργαζόμενοι που παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε κυκλικό ωράριο, θα πρέπει να είναι σε εγρήγορση τη νύχτα ώστε να ανταπεξέρχονται με επιτυχία. Η ποιότητα του ύπνου όμως κατά τη διάρκεια της ημέρας είναι χαμηλότερη από ότι τη νύχτα ενώ η συνεχής εναλλαγή των ωρών εργασίας λόγω των βαρδιών, μπορεί να γίνουν αιτία για σωματικά και πνευματικά προβλήματα στους εργαζόμενους αλλά και κοινωνικά καθώς απουσιάζουν από κοινωνικές και οικογενειακές εκδηλώσεις γιατί εργάζονται και τα Σαββατοκύριακα. Ακόμη τα εξαντλητικά ωράρια ειδικά των υγειονομικών μονάδων μπορεί να επιφέρουν μείωση της παραγωγικότητας και αδυναμία ανταπόκρισης στις εργασιακές απαιτήσεις. Από μελέτη που έγινε σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω εφαρμογής κοινωνικής δικτύωσης, παρατηρήθηκαν διακυμάνσεις της διάθεσης των χρηστών στη διάρκεια της ημέρας. Τα αποτελέσματα έδειξαν να συμφωνούν με άλλες προγενέστερες έρευνες οι οποίες υποστήριζαν πως στην πλειονότητα το θετικό θυμικό των ανθρώπων μειώνεται μετά τις 7 το απόγευμα και ανακάμπτει πριν από τα μεσάνυχτα όπου και μειώνεται ξανά. Το

αρνητικό θυμικό αντίθετα, ήταν στα πιο χαμηλά επίπεδα το πρωί. Τα ίδια συμπεράσματα εξήγαγαν και για τα Σαββατοκύριακα όπου στις περισσότερες κουλτούρες στον κόσμο, το θετικό θυμικό των ανθρώπων είναι στα υψηλότερα επίπεδα (Robbins & Judge, 2011).

7.4. Απουσία καθηκοντολογίου

Η απουσία καθηκοντολογίου και η ασάφεια ρόλων σε έναν οργανισμό αποτελεί αιτία πολλών προβλημάτων και ευθυνών ειδικότερα στον τομέα της υγείας. Η αβεβαιότητα των εργαζομένων για τα καθήκοντα που πρέπει να ασκήσουν κατά την εργασία τους, έχει σαν αποτέλεσμα τη μεταξύ τους σύγκρουση ενώ οδηγεί σε καταστάσεις αυξημένου άγχους επηρεάζοντας την απόδοσή τους.

Σε συγκριτική μελέτη που διεξήχθη τον Δεκέμβριο του 1989, μεταξύ εργαζομένων με την ιδιότητα των Πιστοποιημένων Υπεύθυνων Αγορών (Certified Purchasing Manager) και υπευθύνων που ήταν μέλη της εθνικής ένωσης διαχειριστών αγορών, η μελέτη έδειξε πως οι πρώτοι είχαν υψηλότερα επίπεδα σαφήνειας ρόλων και λιγότερη σύγκρουση αυτών, μικρότερο επίπεδο εργασιακού άγχους και πιο θετική αντίληψη για την ίδια τη δουλειά. Ακόμη, η επαγγελματική πιστοποίηση που κατείχαν ενίσχυε την απόδοση και την αποτελεσματικότητά τους και συνεπώς την εργασιακή τους ικανοποίηση (Maghrabi, 1999).

7.5. Εργασιακό άγχος

Είναι γνωστό πως το άγχος αποτελεί πραγματικότητα στη σύγχρονη εργασιακή ζωή. Οι νέες τεχνολογίες, ο διπλός ρόλος της γυναίκας (ως εργαζόμενη μητέρα), η έλλειψη ικανού προσωπικού, οι υψηλές απαιτήσεις, τα χρονοδιαγράμματα και ο φόρτος εργασίας είναι μόνο μερικές από τις αιτίες που προκαλούν το εργασιακό άγχος. Επιπλέον στο εργασιακό περιβάλλον η ασάφεια ρόλων όπως αναφέρθηκε, η αντιφατικότητα αυτών και η εταιρική κουλτούρα, αποτελούν πηγές του. Απόρροια του άγχους είναι ποικίλες ψυχοσωματικές ασθένειες οι οποίες έχουν υψηλό οικονομικό κόστος στα συστήματα υγείας αλλά και οικονομική και ποιοτική επίδραση στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων λόγω απουσίας των εργαζομένων (Τερζίδης, 2008).

7.6. Εργασιακή εξουθένωση – Burnout syndrome

Υπάρχουν δύο κατηγορίες στρεσογόνων παραγόντων. Η πρώτη κατηγορία αφορά παράγοντες που δημιουργούν πρόκληση (challenge stressors) και αποφέρουν βελτίωση της απόδοσης καθώς αυξάνεται η εγρήγορση για την προσπάθεια προσωπικών στόχων, ολοκλήρωσης και επιτυχίας. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν (hindrance stressors) την απόδοση (Ιορδάνογλου, 2008).

Η εργασιακή δυσαρέσκεια αποτελεί μία προφανή πηγή άγχους. Η μεγάλη προσπάθεια που καταβάλει ένας εργαζόμενος υπό την πίεση διαφόρων παραγόντων όπως ο φόβος της απόλυσης ή τα εξαντλητικά ωράρια (π.χ. των δημοσιογράφων, των ιατρών, των νοσηλευτών κ.ά.) και η επαναλαμβανόμενη έκθεση τους στο άγχος, επηρεάζουν την ψυχοσωματική υγεία και την ευημερία απειλώντας τη βιωσιμότητα των εργαζομένων αλλά και των οργανισμών (Τερζίδης, 2008).

Η παρατεταμένη κατάσταση άγχους μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση (burnout), δηλαδή σε συναισθηματική και σωματική εξάντληση γεγονός που καθιστά τον εργαζόμενο ανίκανο να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της εργασίας του (Ιορδάνογλου, 2008).

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

8. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

8.1. Σκοπός

Σκοπός της έρευνας ήταν η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε φορείς Μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που λειτουργούν Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης και Ψυχικής Υγείας, στο πλαίσιο της Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης στην Ελλάδα κατ' εφαρμογή του Ν.2716/1999. Σύμφωνα με αυτόν οι φορείς λειτουργούν υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και ακολουθούν μια κοινή μεθοδολογία υλοποίησης, διαχείρισης και αξιολόγησης των προγραμμάτων ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και ψυχικής υγείας ενώ οι εργαζόμενοί τους αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες για την εφαρμογή και την πορεία της μεταρρύθμισης.

8.2. Δείγμα

Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας έγινε από 153 εργαζόμενους σε επτά φορείς οι οποίοι επιλέχθηκαν τυχαία. Το χρονικό διάστημα που διεξήχθη η έρευνα αφορά στους μήνες Νοέμβριο-Δεκέμβριο 2021.

Οι εργαζόμενοι προέρχονταν από όλες τις ειδικότητες όπως το ιατρικό, διοικητικό, νοσηλευτικό και παραϊατρικό προσωπικό στο οποίο περιλαμβάνονται ψυχολόγοι, φυσιοθεραπευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, γυμναστές, κλπ. Επίσης, από το βοηθητικό προσωπικό συμμετείχαν υπάλληλοι με ειδικότητα Γενικών καθηκόντων, Φροντιστές, Καθαριστές κλπ. που απασχολούνται σε όλους τους τύπους δομών δηλαδή σε Ξενώνες, Οικοτροφεία, Προστατευόμενα Διαμερίσματα, Κέντρα Ημέρας και Κινητές Μονάδες. Τέλος, οι συμμετέχοντες ήταν από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης ΠΕ,ΤΕ,ΔΕ & ΥΕ.

8.3. Απόδοση του ψυχομετρικού εργαλείου Job Satisfaction Survey

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα ήταν το Job Satisfaction Survey το οποίο δημιουργήθηκε το 1985 από τον Καθηγητή Ψυχολογίας του

Πανεπιστημίου της Florida Paul E.Spector, και εφαρμόζεται σε κοινωνικές υπηρεσίες, στο δημόσιο τομέα και στις Μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, αλλά και σε άλλους οργανισμούς (Spector, 1985)

Το Job Satisfaction Survey αποτελείται από 36 ερωτήσεις βασισμένες σε 9 συνιστώσες με κυριότερες διαστάσεις αυτές που σχετίζονται με την αμοιβή, την προαγωγή, την εποπτεία, την συναδελφικότητα, τη φύση της εργασίας, την επικοινωνία, τις πρόσθετες παροχές και τις διαδικασίες που ακολουθούνται σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Στο τέλος του ερωτηματολογίου ζητήθηκαν δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία των συμμετεχόντων και συμπεριλήφθηκε μία ερώτηση για την ύπαρξη ή όχι ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων.

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου βασίστηκαν σε μία κλίμακα Likert αποτελούμενη από έξι διαβαθμίσεις για κάθε ερώτηση, από «Διαφωνώ απόλυτα» έως «Συμφωνώ απόλυτα».

8.4. Ερμηνεία Αποτελεσμάτων

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου βασίστηκε στα σκορ των απαντήσεων που δίδονται μέσω της εξαβάθμιας κλίμακας Likert θεωρώντας ότι η συμφωνία με τις θετικά διατυπωμένες ερωτήσεις και η διαφωνία με τις αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις συμβολίζουν την ικανοποίηση ενώ το αντίθετο την δυσαρέσκεια των συμμετεχόντων. Με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS έγινε η σύγκριση των σκορ καταρχάς των 36 ερωτήσεων και στη συνέχεια των αθροιστικών μεταβλητών (κλιμάκων) που προέκυψαν. Καθώς οι μεταβλητές δεν ακολουθούσαν την κανονική κατανομή, μελετήθηκε η διάμεσος και το ενδοτεταρτημοριακό εύρος. Μια τιμή διαμέσου κοντά στο 6 δείχνει απόλυτη ικανοποίηση ενώ μια μικρότερη τιμή δηλώνει μειωμένη ικανοποίηση στον συγκεκριμένο παράγοντα.

Προκειμένου να διερευνηθεί εάν υπήρχαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα σκορ των κλιμάκων με βάση τα δημογραφικά και λοιπά χαρακτηριστικά του δείγματος, εφαρμόστηκε έλεγχος διαφοράς διαμέσων.

8.5. Δεδομένα και δειγματοληψία

Έπειτα από αίτημα προς τους φορείς που λειτουργούν τις ΜΨΑ, έγινε η αποστολή του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey με τη χρήση των Google Forms. Ο σχετικός σύνδεσμος του ερωτηματολογίου (link), στάλθηκε ηλεκτρονικά στις γραμματείες των φορέων οι οποίες το προώθησαν στους εργαζόμενους. Με αυτόν το τρόπο εξασφαλίστηκε αφενός η ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα και αφετέρου η προστασία των προσωπικών δεδομένων όπως ορίζει η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GPDR).

Επιπλέον, με την χρήση ηλεκτρονικής φόρμας διασφαλίστηκε η εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων στην έρευνα, αλλά και η αξιοπιστία των απαντήσεών τους, καθώς τα δεδομένα αποθηκεύονταν απευθείας στην πλατφόρμα.

Ο ακριβής αριθμός των εργαζομένων που έλαβαν το ερωτηματολόγιο δεν είναι γνωστός διότι ο σύνδεσμος του ερωτηματολογίου στάλθηκε από τις γραμματείες των φορέων. Ο αριθμός τους υπολογίζεται στους 400 εργαζόμενους. Λήφθηκαν συμπληρωμένα 153 ερωτηματολόγια.

8.6. Μέθοδος

Η ανάλυση για την εκτίμηση της ικανοποίησης του δείγματος έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Στο ερωτηματολόγιο JJS ορισμένες ερωτήσεις διατυπώνονται ώστε να έχουν θετική σημασία ενώ άλλες αρνητική, περιορίζοντας έτσι πιθανή μεροληψία στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Για το λόγο αυτό έγινε αρχικά επανακωδικοποίηση των απαντήσεων που αντιστοιχούσαν στις αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις, δηλαδή αντιστροφή της κλίμακας των διακριτών μεταβλητών. Με τον τρόπο αυτό, αυξανόμενη βαθμολογία διαμέσων υπονοεί πιο θετική στάση των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις και άρα υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση. Σημειώνεται πως στα δεδομένα που αντλήθηκαν δεν υπήρξαν ελλείπουσες τιμές.

Για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε η περιγραφική ανάλυση των δεδομένων ανά ερώτηση και στη συνέχεια διερευνητική ανάλυση παραγόντων (Factor Analysis) με τη μέθοδο εκτίμησης Principal Axis Factoring. Η παραγοντική ανάλυση είναι μια στατιστική μέθοδος η οποία περιγράφει τη μεταβλητότητα μεταξύ

παρατηρούμενων, συσχετισμένων μεταβλητών με όρους δυνητικά μικρότερου αριθμού μη παρατηρούμενων μεταβλητών που ονομάζονται παράγοντες.

Επιπρόσθετα, εκτιμήθηκε η δυνατότητα διερευνητικής ανάλυσης των δεδομένων με βάση τον δείκτη Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), ο οποίος έδωσε τιμή άνω του 0,5 και συνεπώς δυνατότητα για παραγοντική ανάλυση. Το τεστ σφαιρικότητας του Bartlett έδειξε πως ο πίνακας συσχέτισης δεν ήταν ένας πίνακας ταυτότητας και οι μεταβλητές ήταν ιδανικές για ανάλυση παραγόντων. Ως μέθοδος περιστροφής της αρχικής λύσης επιλέγηκε η Promax, η οποία επιτρέπει συσχέτιση μεταξύ των δημιουργούμενων κλιμάκων. Το όριο συσχέτισης (factor loadings) σύμφωνα με το οποίο θα έπρεπε να συμπεριληφθεί ένας παράγοντας στη δημιουργία μιας αθροιστικής κλίμακας ήταν το 0,40 και η διαφορά μεταξύ τους στο ίδιο στοιχείο θα έπρεπε να είναι μεγαλύτερη του 0,20.

Η αξιολόγηση εσωτερικής συνοχής έγινε με τη χρήση του συντελεστή Cronbach's Alpha. Ερωτήσεις μιας κλίμακας που παρουσιάζουν χαμηλή συσχέτιση μεταξύ τους, δηλαδή που οδηγούν σε τιμές του συντελεστή μικρότερες του 0,70, δεν ανήκουν στην ίδια εννοιολογική κατασκευή. Επομένως η αξιοπιστία της κλίμακας είναι χαμηλή και είναι απαραίτητο να γίνουν διορθωτικές κινήσεις ώστε ενδεχομένως να αφαιρεθεί κάποιο στοιχείο–ερώτηση και να αυξηθεί η τιμή του συντελεστή. Αντιθέτως τιμές άνω του 0,80 θεωρούνται ικανοποιητικές καθώς δείχνουν υψηλό βαθμό συσχέτισης (Μάρκος, 2012).

9. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην έρευνα συμμετείχαν N=153 άτομα από όλες τις ειδικότητες των εργαζομένων που απασχολούνταν στις μονάδες (*Πίνακας, 1*). Από αυτούς το 16,3% ήταν άντρες ενώ οι γυναίκες είχαν το μεγαλύτερο ποσοστό με 83,7%. Όσον αφορά στην ηλικία τα μεγαλύτερα ποσοστά από τους συμμετέχοντες δήλωσαν την κατηγορία 40-49 ετών με ποσοστό 38,6% και οι εργαζόμενοι με ηλικία 50-59 ετών με ποσοστό 26,8%. Σε σχέση με την οικογενειακή κατάσταση όπως φαίνεται στον πίνακα, τα μεγαλύτερα ποσοστά εργαζομένων ανήκαν στην κατηγορία των Έγγαμων με 60,8% και ακολούθησε η κατηγορία των Άγαμων με 37,3%. Επίσης, το μεγαλύτερο, με σημαντική διαφορά, ποσοστό των εργαζομένων το 60,1% δήλωσε πως έχει 2 παιδιά.

***ΠΙΝΑΚΑΣ 1*: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	N	%
Συν. Δείγματος (N)	**153**	**100**
ΦΥΛΟ		
Άρρεν	25	16,33
Θήλυ	128	83,66
Σύνολο	153	100
ΗΛΙΚΙΑ		
22-29	6	3,92
30-39	42	27,45
40-49	59	38,56
50-59	41	26,79
>60	5	3,26
Σύνολο	153	100
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
Έγγαμος	93	60,78
Άγαμος	57	37,25
Χήρος/α	2	1,30
Διαζευγμένη/ος	1	0,65
Σύνολο	153	100
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ		
0	9	5,88
1	26	16,99
2	92	60,13
3	25	16,33
≥4	1	0,65
Σύνολο	153	100
Επίπεδο εκπαίδευσης	**N**	**%**
Α.Ε.Ι	108	70,58
Τ.Ε.Ι	28	18,30
Σχολή 2τούς φοίτησης	4	2,61
Μεταπτυχιακό	13	8,49
Σύνολο	153	100
Έτη εργασίας		
0-2	21	13,72
3-5	13	8,49
6-10	13	8,49
11-20	99	64,70
>20	7	4,57
Σύνολο	153	100
Μισθός		
>1000€	34	22,22

1000-1500€	31	20,26
1500-2000€	66	43,13
2000-2500€	20	13,07
>3000€	2	1,30
Σύνολο	153	100

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης το μεγαλύτερο ποσοστό δηλαδή το 70,5% δήλωσε κατοχή πτυχίου ΑΕΙ, το 18,3% πτυχίου Τ.Ε.Ι. και το 2,6% την κατηγορία 2τούς φοίτησης. Οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού αποτέλεσαν το 8,4%. Ο πίνακας συνεχίζει αναλύοντας τα έτη εργασίας στον φορέα με το μεγαλύτερο ποσοστό να ανήκει στην κατηγορία 11-20 έτη που άγγιξε το 64,70%, γεγονός που δηλώνει εργασιακή σταθερότητα και ασφάλεια. Σχετικά με τη μισθοδοσία, το 22,2% δήλωσε ότι λαμβάνει κάτω από 1000 ευρώ μηνιαίως και στα ίδια περίπου ποσοστά κυμάνθηκαν οι εργαζόμενοι με αμοιβή 1000-1500 ευρώ (20,2%). Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δηλαδή το 43,1% δήλωσε την κατηγορία 1500-2000 ευρώ ενώ το 1,3% από τους ερωτηθέντες δήλωσε την κατηγορία πάνω από 3000 ευρώ.

Κατόπιν έγινε η περιγραφική ανάλυση των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, δόθηκε έμφαση στη διάμεση τιμή των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, στο ενδοτεταρτημοριακό εύρος (interquartile range) καθώς και στην ελάχιστη και μέγιστη τιμή κάθε ερωτήματος. Στον *Πίνακας 2* αποτυπώνεται η περιγραφική ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν.

***ΠΙΝΑΚΑΣ 2*: ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	MEDIAN	IQR*	MIN	MAX
Ερ. 1	5	1	1	6
Ερ. 2	3	3	1	6
Ερ. 3	6	1	1	6
Ερ. 4	5	3	1	6
Ερ. 5	5	1	1	6
Ερ. 6	3	3	1	6
Ερ. 7	5	1	1	6
Ερ. 8	6	1	1	6
Ερ. 9	5	1	1	6
Ερ. 10	3	3	1	6
Ερ. 11	4	2	1	6
Ερ. 12	6	1	1	6

Ερ. 13	5	3	1	6
Ερ. 14	5	2	1	6
Ερ. 15	4	3	1	6
Ερ. 16	5	3	1	6
Ερ. 17	6	1	1	6
Ερ. 18	6	1	1	6
Ερ. 19	6	1	1	6
Ερ. 20	4	3	1	6
Ερ. 21	6	1	1	6
Ερ. 22	5	3	1	6
Ερ. 23	5	3	1	6
Ερ. 24	5	3	1	6
Ερ. 25	5	1	2	6
Ερ. 26	5	2	1	6
Ερ. 27	6	1	2	6
Ερ. 28	5	3	1	6
Ερ. 29	4	3	1	6
Ερ. 30	6	1	1	6
Ερ. 31	5	4	1	6
Ερ. 32	5	3	1	6
Ερ. 33	5	2	1	6
Ερ. 34	5	3	1	6
Ερ. 35	5	1	2	6
Ερ. 36	5	2	1	6
*IQR: Ενδοτεταρτημοριακό εύρος				

Βάσει του πίνακα που αφορά στην περιγραφική ανάλυση δεδομένων, η διάμεση τιμή για το μεγαλύτερο μέρος των ερωτημάτων είναι 5 (σύμφωνα με την κωδικοποίηση «συμφωνώ αρκετά»). Θέλοντας να ερμηνεύσουμε τα αποτελέσματα, η διάμεσος 5 δείχνει ότι οι εργαζόμενοι συμφωνούν αρκετά, ενώ μία διάμεσος 2 σημαίνει ακριβώς το αντίθετο («διαφωνώ αρκετά») και επομένως δείχνει εργασιακή δυσαρέσκεια.

Σύμφωνα με τα δεδομένα του πίνακα, η μικρότερη τιμή που δόθηκε από τους συμμετέχοντες στο σύνολο των ερωτήσεων ήταν 1, με εξαίρεση τις ερωτήσεις 25,27 και 35. Ωστόσο, στις προαναφερθείσες ερωτήσεις η μικρότερη τιμή ήταν 2. Επιπλέον, στο σύνολο των ερωτήσεων η μεγαλύτερη τιμή ήταν 6. Τέλος, τιμές ενδοτεταρτημοριακού εύρους ίσες με 1 δηλώνουν ότι οι συμμετέχοντες στις συγκεκριμένες ερωτήσεις είχαν παρόμοιο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης.

Στην συγκεκριμένη έρευνα ο ΚΜΟ ήταν 0,901, δηλαδή μια εξαιρετική τιμή που δείχνει ότι τα δεδομένα ήταν κατάλληλα για να ομαδοποιηθούν με διερευνητική ανάλυση

παραγόντων. Επίσης, από τον έλεγχο σφαιρικότητας του Bartlett η τιμή sig ήταν ίση με ,000 γεγονός που δηλώνει την απόρριψη της μηδενικής υπόθεσης. Ο έλεγχος του βαθμού αξιοπιστίας εσωτερικής συνάφειας των στοιχείων κάθε κλίμακας έγινε σύμφωνα με τις τιμές του συντελεστή Cronbach's a.

Από τη διερευνητική ανάλυση παραγόντων (*Πίνακας3)*, προέκυψαν 8 κύριοι παράγοντες που συσχετίζονται με ομάδες ερωτήσεων και οι οποίες ερμηνεύουν το 68,17% της μεταβλητότητας των αρχικών 36 ερωτήσεων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: **ΔΙΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ**

ΣΤΟΙΧΕΙΟ-ΕΡΩΤΗΣΗ	Παράγοντες							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Q.1	**0,637**	-0,021	0,367	-0,005	-0,241	-0,066	-0,008	-0,064
Q.2	0,023	-0,056	-0,037	-0,122	**0,833**	-0,026	-0,132	0,125
Q.3	0,190	**0,872**	-0,129	-0,023	-0,157	0,058	-0,037	-0,044
Q.4	**0,478**	0,108	-0,004	0,068	0,040	0,072	0,155	-0,256
Q.5	0,021	0,212	0,335	0,058	0,318	0,215	-0,243	0,139
Q.6	0,125	0,066	-0,039	-0,047	0,168	-0,112	**0,649**	-0,139
Q.7	-0,087	-0,007	-0,035	0,064	0,039	**0,911**	-0,105	-0,071
Q.8	0,094	0,050	0,353	0,069	0,084	-0,022	0,146	-0,138
Q.9	0,134	0,212	-0,048	0,230	0,161	0,288	0,065	0,012
Q.10	**0,577**	0,062	-0,105	-0,104	0,206	-0,069	0,075	0,077
Q.11	0,113	-0,099	0,097	-0,035	**0,763**	0,054	-0,179	0,278
Q.12	-0,056	**0,592**	0,190	-0,099	0,004	-0,105	-0,001	0,046
Q.13	**0,491**	0,072	-0,083	-0,096	0,344	0,038	-0,054	**0,411**
Q.14	-0,163	0,114	**0,456**	-0,018	0,387	0,056	0,178	-0,147
Q.15	-0,028	-0,068	-0,013	0,170	0,188	-0,111	-0,063	0,334
Q.16	0,086	0,080	0,042	-0,068	-0,100	0,182	0,353	0,272
Q.17	0,037	0,027	0,110	**0,733**	-0,072	-0,064	0,003	0,066
Q.18	0,085	-0,103	**0,668**	-0,048	-0,039	0,025	0,067	-0,017
Q.19	0,305	0,088	**0,887**	-0,003	-0,168	-0,177	-0,214	-0,052
Q.20	0,084	0,020	-0,304	0,263	**0,430**	-0,297	0,265	0,228
Q.21	-0,099	**0,735**	0,150	0,047	0,035	-0,092	0,018	0,029
Q.22	**0,552**	-0,072	-0,009	-0,022	0,184	-0,074	0,147	0,244
Q.23	**0,476**	0,057	0,272	-0,055	0,121	-0,035	0,152	-0,119
Q.24	-0,004	0,010	0,377	0,139	-0,193	-0,087	**0,449**	0,204
Q.25	-0,019	-0,034	-0,112	0,019	-0,104	**0,986**	0,096	-0,129
Q.26	0,005	-0,026	**0,657**	0,142	0,078	0,037	-0,027	0,019
Q.27	0,005	-0,057	0,089	**0,851**	-0,095	0,068	-0,129	0,108
Q.28	**0,851**	0,045	0,084	0,156	-0,178	-0,020	-0,079	0,100
Q.29	**0,535**	-0,037	-0,113	0,011	0,152	0,015	0,349	-0,111

Q.30	0,024	**0,977**	-0,130	0,016	-0,051	0,034	-0,021	-0,170
Q.31	0,266	-0,081	-0,008	-0,023	-0,294	0,105	0,673	-0,031
Q.32	0,308	-0,229	**0,466**	-0,039	0,090	0,090	0,334	-0,084
Q.33	0,258	-0,065	0,399	0,069	0,326	0,115	-0,092	-0,019
Q.34	-0,069	0,224	0,184	-0,155	-0,062	0,253	0,380	0,202
Q.35	-0,030	-0,027	-0,061	**0,756**	-0,025	0,136	0,110	0,217
Q.36	-0,217	0,208	**0,590**	0,091	0,047	-0,139	0,104	0,200

Από τον παραπάνω πίνακα (*Πίνακα 3)*, επιλέχθηκαν τιμές ≥0,4 οι οποίες δημιούργησαν 5 νέους παράγοντες. Ο τελευταίος παράγοντας είχε μόνο μια ερώτηση και για αυτόν τον λόγο δεν ήταν δυνατό να σχηματίσει κάποια αθροιστική κλίμακα. Αναλυτικά:

Με τον 1^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q1,Q4, Q10, Q13, Q22, Q23, Q28 και Q29με δείκτη συσχέτισης κλίμακας Cronbach Alpha 0,888. Με τον 2^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q3, Q12, Q21 και Q30 με Cronbach a της κλίμακας 0,826. Με τον 3^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q14, Q18, Q19, Q26, Q32 και Q36 με Cronbach a 0,872. Με τον 4^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι ερωτήσεις Q17, Q27 και Q35 κλίμακα Cronbach a 0,853. Με τον 5^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q2, Q11 και Q20 δεν επιλέχθηκε όμως η κλίμακα λόγω χαμηλής τιμής συσχέτισης. Με τον 6^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q7 και Q25 και ο Cronbach a ήταν ίσος με 0,877. Με τον 7^{ο} παράγοντα συσχετίστηκαν οι Q6 και Q24 αλλά με πολύ χαμηλό Cronbach a 0,595 και δεν επιλέχθηκε. Αναλυτικά οι κλίμακες και οι συντελεστές Cronbach's που επιλέχθηκαν αναγράφονται στον *Πίνακα 4.*

ΠΙΝΑΚΑΣ 4: **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΛΙΜΑΚΩΝ & ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ Cronbach's Alpha**

ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	Αξιοπιστία Κλίμακας / Cronbach's a	Συντελεστής χωρίς στοιχείο
	ΑΜΟΙΒΗ – ΠΡΟΒΙΒΑΣΜΟΣ	**0,888**	
Q1	Αμοιβή ανάλογα με την εργασία		0,882
Q4	Ικανοποίηση από παροχές		0,881
Q10	Συχνές αυξήσεις μισθού		0,878
Q13	Πρόσθετες παροχές αντίστοιχες άλλων οργανισμών		0,876
Q22	Δίκαιο πακέτο αποδοχών		0,870
Q23	Σύστημα ανταμοιβών εργαζομένων		0,867
Q28	Ικανοποίηση από αυξήσεις μισθού		0,863
Q29	Επιπλέον παροχές για τους εργαζόμενους		0,870
	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	**0,826**	
Q3	Ικανότητα προϊσταμένου		0,781
Q12	Άδικη συμπεριφορά προϊστάμενου		0,834
Q21	Ενσυναίσθηση προϊσταμένου		0,758

Q30	Συμπάθεια προς τον προϊστάμενο		0,749
	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ-ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ	**0,872**	
Q14	Εκτίμηση εργασίας		0,849
Q18	Σαφείς στόχοι		0,861
Q19	Ισορροπία αμοιβής και εκτίμησης		0,849
Q26	Ξέρω τι συμβαίνει στον οργανισμό		0,841
Q32	Ανταμοιβή προσπαθειών		0,844
Q36	Επεξήγηση εργασιών		0,853
	ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ-ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	**0,853**	
Q17	Ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας		0,823
Q27	Αίσθημα υπερηφάνειας κατά την εργασία		0,797
Q35	Ευχαρίστηση από την εργασία		0,763
	ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	**0,877**	
Q7	Συμπάθεια εργαζομένων		-
Q25	Ευχαρίστηση εργασίας		-

Όπως φαίνεται η πρώτη κλίμακα αφορά στην ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τον παράγοντα «Αμοιβή-Προβιβασμό». Η ερωτήσεις οι οποίες υπάρχουν μέσα σε αυτή την ομάδα είναι η Q1 (Αμοιβή ανάλογα με την εργασία), η Q4 (Ικανοποίηση από παροχές), η Q10 (Συχνές αυξήσεις μισθού), η Q13 (Πρόσθετες παροχές αντίστοιχες άλλων οργανισμών), η Q22 (Δίκαιο πακέτο αποδοχών), η Q23 (Σύστημα ανταμοιβών εργαζομένων), η Q28 (Ικανοποίηση από αυξήσεις μισθού) και η Q29 (Επιπλέον παροχές για τους εργαζόμενους). Η ομάδα αυτή είχε και το μεγαλύτερο βαθμό συσχέτισης με Cronbach's a 0,888.

Η δεύτερη κλίμακα αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με τον «Προϊστάμενο». Η ερωτήσεις οι οποίες συμπεριλήφθηκαν ήταν η Q3 (Ικανότητα προϊσταμένου), η Q12 (Άδικη συμπεριφορά προϊστάμενου), η Q21 (Ενσυναίσθηση προϊσταμένου) και η Q30 (Συμπάθεια προς τον προϊστάμενο) με βαθμό συσχέτισης 0,826.

Η τρίτη ομάδα ερωτήσεων αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την «Επικοινωνία-Αναγνώριση». Οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν στην ομάδα ήταν η Q14 (Εκτίμηση εργασίας), η Q18 (Σαφείς στόχοι), η Q19 (Ισορροπία αμοιβής και εκτίμησης), η Q26 (Ξέρω τι συμβαίνει στον οργανισμό), η Q32 (Ανταμοιβή προσπαθειών) και η Q36 (Επεξήγηση εργασιών), με βαθμό συσχέτισης 0,872.

Η τέταρτη ομάδα ερωτήσεων αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την «Αυτοεκτίμηση-Ικανοποίηση» από την εργασία. Οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν ήταν η Q17 (Ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας), η Q27 (Αίσθημα υπερηφάνειας

κατά την εργασία) και η Q35 (Ευχαρίστηση από την εργασία), με βαθμό συσχέτισης 0,853.

Η πέμπτη και τελευταία ομάδα ερωτήσεων αφορά στην ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τους «Συνεργάτες». Στην κλίμακα περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις Q7 (Συμπάθεια εργαζομένων) και η Q25 (Ευχαρίστηση εργασίας), με βαθμό συσχέτισης 0,877.

Ακολούθησε η περιγραφική ανάλυση των 5 ανωτέρω κλιμάκων όπως φαίνεται στον *Πίνακα 5* και η αξιολόγηση της κανονικότητας των δεδομένων με τη χρήση του ελέγχου Kolmogorov-Smirnov, ο οποίος έδειξε πως αυτές δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (p=0,000).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.**ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΩΝ ΚΛΙΜΑΚΩΝ**

ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΚΛΙΜΑΚΑ	N	MEDIAN	IQR	MIN	MAX
ΑΜΟΙΒΗ	153	4,1250	1,81	1,13	6,00
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	153	5,5000	1,25	1,25	6,00
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	153	5,0000	1,67	1,17	6,00
ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ	153	5,3333	1,00	1,67	6,00
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	153	5,5000	1,00	1,50	6,00

Όπως φαίνεται σε μία κλίμακα διαμέσων από 1 έως 6, οι υψηλότερες τιμές καταγράφηκαν στις αθροιστικές κλίμακες «Συνεργάτες» και «Προϊστάμενος», που ήταν στα ίδια επίπεδα με διάμεσο 5,5. Η χαμηλότερη τιμή διαμέσου σημειώθηκε στην κλίμακα «Αμοιβή» ίση με 4,12. Όσον αφορά τη διασπορά των απόψεων ήταν χαμηλότερη στην κλίμακα «Συνεργάτες» και υψηλότερη στην κλίμακα «Αμοιβή».

Κατόπιν, έγινε η συσχέτιση των 5 αθροιστικών κλιμάκων με τα δημογραφικά και κοινωνικό-οικονομικά στοιχεία με την πραγματοποίηση ελέγχων διαφοράς διαμέσων (median differences test).

Οι συσχετίσεις δημογραφικών με τα σκορ κλιμάκων αφορούσαν κατά σειρά στις ερωτήσεις Q38,Q39,Q40,Q42,Q43,Q44,Q45,Q46 και Q49. Στην ερώτηση Q38 φάνηκε πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά όσον αφορά το φύλο (p>0,05). Στην ερώτηση Q39 υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των απαντήσεων των νοσηλευτών και των μη νοσηλευτών και απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση για την

μεταβλητή «Αμοιβή» (p=0,024). Η διάμεσος για τους νοσηλευτές σε αυτήν την μεταβλητή ήταν ίση με 4,75 και για τους μη νοσηλευτές ίση με 4,00. Στην ερώτηση Q40 που αφορά στην ειδικότητα Γενικών Καθηκόντων, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στις απόψεις των εργαζομένων σε σχέση με τις άλλες ειδικότητες (p>0,05). Στην ερώτηση Q42 που αφορά στους εργαζόμενους κυκλικού ωραρίου, υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά και απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση για τις μεταβλητές «Προϊστάμενος» (p=0,000), «Επικοινωνία» (p=0,000), «Αυτοεκτίμηση-Ικανοποίηση» (p=0,000) και «Συνεργάτες» (0,007). Η διάμεσος για τη μεταβλητή «Προϊστάμενος» ήταν ίση με 6,00, για την «Επικοινωνία» ίση με 5,50, για την «Αυτοεκτίμηση» ίση με 5,66 και για τη μεταβλητή «Συνεργάτες» ίση με 5,50. Για τους εργαζόμενους του μη κυκλικού ωραρίου οι τιμές διαμέσων αντίστοιχα ήταν για τη μεταβλητή «Προϊστάμενος» 5,00, για την «Επικοινωνία» 4,50, για την «Αυτοεκτίμηση» 5,00 και για τη μεταβλητή «Συνεργάτες» ήταν επίσης 5,00. Στην Q43 στατιστικά σημαντική διαφορά αναδείχθηκε όσον αφορά τη μεταβλητή «Προϊστάμενο» (p=0,002) σε σχέση με τα χρόνια εργασίας στο φορέα. Η διάμεσος για τους εργαζόμενους της πρώτης κατηγορίας δηλαδή 0-2 χρόνια ήταν ίση με 6,00, για τη δεύτερη κατηγορία από 3 έως 5 χρόνια υπηρεσίας, η διάμεσος ήταν ίση με 5,5, για την κατηγορία 6-10 χρόνια η διάμεσος ήταν ίση με 4,5, για την κατηγορία 11-20 χρόνια η διάμεσος ήταν ίση με 5,5 και τέλος για την κατηγορία άνω των 20 ετών υπηρεσίας ήταν ίση με 4,75. Στην συνέχεια για την ερώτηση Q44 που αφορά στην ικανοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με τον Τύπο Μονάδας που απασχολούνταν, υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά στις απαντήσεις για τις μεταβλητές «Προϊστάμενος» (p=0,013), «Επικοινωνία» (p=0,006) και «Αυτοεκτίμηση» (p=0,038). Οι μεγαλύτερες τιμές διαμέσων για τις παραπάνω μεταβλητές σημειώθηκαν στον Ξενώνα καθώς κυμάνθηκαν από 5,83- 6,00. Στο Οικοτροφείο οι τιμές κυμάνθηκαν από 5,16-5,66. Οι τιμές των διαμέσων για τις παραπάνω μεταβλητές στο Κέντρο Ημέρας, στην Κινητή Μονάδα και σε άλλους τύπους δομών κυμάνθηκαν σε μικρότερα επίπεδα. Όσον αφορά στα Διαμερίσματα η διάμεσος για τη μεταβλητή «Επικοινωνία» ήταν 3,66 και για τη μεταβλητή «Αυτοεκτίμηση» ήταν 5,00. Όσον αφορά στο εισόδημα (Q45), απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση μόνο για τη μεταβλητή «Συνεργάτες» (p=0,011). Σχετικά με την εκπαίδευση (Q46) απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση για τη μεταβλητή «Αμοιβές» (p=0,002), «Επικοινωνία» (p=0,000) και «Αυτοεκτίμηση» (p=0,018). Η διάμεσος για την κατηγορία των εργαζομένων Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης για τη μεταβλητή «Αμοιβή» ήταν 4,87, για την «Επικοινωνία» 5,33 και για την «Αυτοεκτίμηση» ίση με 6,00. Οι εργαζόμενοι Τεχνολογικών Ιδρυμάτων σημείωσαν τιμές διαμέσων 4,12, 4,66 και 5,00 αντίστοιχα. Για τους εργαζόμενους διετούς φοίτησης οι

τιμές ήταν αντίστοιχα για την «Αμοιβή» 4,75, για την «Επικοινωνία» 5,41 και για την «Αυτοεκτίμηση» 5,66. Στους εργαζόμενους που κατείχαν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό τίτλο σπουδών, η διάμεσος για την μεταβλητή «Αμοιβή» ήταν 2,75, για την «Επικοινωνία» 4,16 και για την «Αυτοεκτίμηση» 5,00. Τέλος, στην ερώτηση Q49 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων, υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά για τις μεταβλητές «Αμοιβή» (p=0,053), «Προϊστάμενος» (p=0,006), «Επικοινωνία» (p=0,000) και «Αυτοεκτίμηση» (p=0,012). Για τους εργαζόμενους που απάντησαν θετικά η τιμή διαμέσου για τη μεταβλητή «Προϊστάμενος» ήταν 5,50, για την «Επικοινωνία» 5,16 και για την «Αυτοεκτίμηση» 5,66. Οι εργαζόμενοι που απάντησαν αρνητικά στην ερώτηση οι τιμές διαμέσων ήταν για την πρώτη 4,5, τη δεύτερη 4,08 και για την τρίτη 5,00.

10. ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όσον αφορά στα αποτελέσματα, η διερευνητική ανάλυση παραγόντων ανέδειξε 5 αθροιστικές κλίμακες σχετικές με την ικανοποίηση των εργαζομένων, οι οποίες έδειξαν πολύ υψηλό βαθμό αξιοπιστίας, εσωτερικής συνοχής και εγκυρότητας. Συγκεκριμένα, οι κλίμακες που προέκυψαν ήταν: «Αμοιβή-Προβιβασμός» αποτελούμενη από 8 ερωτήσεις, «Προϊστάμενος» αποτελούμενη από 4 ερωτήσεις, «Επικοινωνία-Αναγνώριση» αποτελούμενη από 6 ερωτήσεις, «Αυτοεκτίμηση-Ικανοποίηση» αποτελούμενη από 3 ερωτήσεις και «Συνεργάτες» αποτελούμενη από 2 ερωτήσεις.

Τα αποτελέσματα έδειξαν πως υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των πέντε αθροιστικών κλιμάκων. Συνολικά η ικανοποίηση των εργαζομένων κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα σε όλες τις κλίμακες με τιμές διαμέσου που κυμάνθηκαν από 5,00-5,50 ενώ χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης αναδείχθηκε για την κλίμακα της αμοιβής και τη δυνατότητα προαγωγής και επαγγελματικής ανέλιξης στους οργανισμούς με τιμή διαμέσου 4,12. Σχετικά με την επικοινωνία ο βαθμός ικανοποίησης δείχνει πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

Επιπλέον, για τη σχέση μεταξύ των κλιμάκων και των κοινωνικο-οικονομικών μεταβλητών, τα αποτελέσματα έδειξαν πως δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά της εργασιακής ικανοποίησης στις πέντε διαστάσεις μεταξύ ανδρών και γυναικών όπως και σε σχέση με την ειδικότητα των Γενικών Καθηκόντων. Όσον αφορά στην αμοιβή βρέθηκε ότι η ικανοποίηση των νοσηλευτών ήταν σε χαμηλό επίπεδο. Συγκριτικά, οι

άλλες ειδικότητες έδειξαν ακόμη μικρότερο επίπεδο ικανοποίησης από τον συγκεκριμένο παράγοντα.

Στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε μεταξύ των εργαζομένων του κυκλικού και του μη κυκλικού ωραρίου. Η πρώτη κατηγορία έδειξε απόλυτη ικανοποίηση από τον «Προϊστάμενο» και μέτριο επίπεδο από την «Επικοινωνία-Αναγνώριση», την «Αυτοεκτίμηση» και τη «Συνεργασία». Η δεύτερη κατηγορία ανέδειξε χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης για τις ίδιες κλίμακες με χαμηλότερο για την επικοινωνία. Όσον αφορά στη βαθμίδα εκπαίδευσης, τα αποτελέσματα έδειξαν πως ο παράγοντας αυτός επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με την «Αμοιβή», την «Επικοινωνία» και την «Αυτοεκτίμηση». Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης ήταν των εργαζομένων που ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού διπλώματος. Τέλος, η μελέτη ανέδειξε δυσαρέσκεια των εργαζομένων σε σχέση με την κλίμακα «Επικοινωνία-Αναγνώριση» στα Διαμερίσματα.

Όσον αφορά στο χαμηλό βαθμό ικανοποίησης του προσωπικού σχετικά με τον παράγοντα της αμοιβής και των προαγωγών, αυτό ίσως οφείλεται στη διττή μορφή των φορέων. Το προσωπικό των μονάδων είναι ενταγμένο στο Ενιαίο Μισθολόγιο των Δημοσίων Υπαλλήλων, όμως οι φορείς διατηρούν κάποια χαρακτηριστικά του ιδιωτικού τομέα γεγονός που επιδρά αρνητικά στο αίσθημα ασφάλειας των εργαζομένων.

Μια πολύ ενδιαφέρουσα μελέτη είναι αυτή των Sharma και Bajpai (2011), οι οποίοι επικεντρώθηκαν στη μέτρηση της διαφοράς του βαθμού ικανοποίησης από την αμοιβή μεταξύ εργαζομένων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Από τη μελέτη παρατηρήθηκε πως οι εργαζόμενοι, εν αγνοία τους συνέδεαν την ικανοποίηση από τον μισθό με την ασφάλεια που ένιωθαν από την εργασία. Έτσι, παρόλο που οι μισθοί στον ιδιωτικό τομέα ήταν υψηλότεροι σε σύγκριση με αυτούς του δημοσίου, οι εργαζόμενοι έδειξαν χαμηλότερο βαθμό ικανοποίησης λόγω της αστάθειας και της ανασφάλειας που χαρακτηρίζει τον ιδιωτικό τομέα. Αντιθέτως, η ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων ήταν πολύ μεγαλύτερη αν και ο μισθός ήταν μικρότερος. Για τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα η ικανοποίηση από τον μισθό συνετέλεσε στην διαμόρφωση ενός αισθήματος ασφάλειας. Σημαντικό είναι ότι και οι δύο κατηγορίες εργαζομένων έδωσαν την ίδια βαρύτητα στον παράγοντα της αμοιβής αποδεικνύοντας πως είναι απαραίτητος για την ύπαρξη της εργασιακής ικανοποίησης (Sharma & Bajpai, 2011). Παρότι οι ιδιωτικοποιήσεις αποτελούν την νέα πολιτική που εφαρμόζεται τα τελευταία χρόνια, η

ασφάλεια του δημοσίου φαίνεται πως δεν έχει πάψει να προτιμάται από τους εργαζόμενους.

Επίσης, σε μία έρευνα για τις προαγωγές νέων εργαζομένων, οι Pergamit και Veum (1999), προσπάθησαν να αναλύσουν τους παράγοντες και τις συνέπειες των προαγωγών εργαζομένων, που γίνονταν χωρίς την εφαρμογή κάποιου συστήματος με αντικειμενικά κριτήρια, αλλά μετά από επιλογή του εργαζόμενου από τη διοίκηση με κριτήρια που η ίδια θεωρούσε ότι θα απέδιδαν μακροπρόθεσμα και θα είχαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο μέλλον. Οι προαγωγές γίνονταν χωρίς αναβάθμιση της θέσης και τα καθήκοντα του εργαζόμενου παρέμεναν τα ίδια. Όμως, λάμβαναν τις πρόσθετες παροχές από την προαγωγή τους και εκπαιδεύονταν από τον ίδιο τον οργανισμό. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως υπήρχε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση για τους εργαζόμενους που επιλέγονταν, όμως δεν υπήρξαν αρκετά στοιχεία συναισθηματικής σύνδεσης των εργαζομένων με τον οργανισμό και εργασιακής δέσμευσης.

Οι διοικήσεις των ΜΨΥ θα πρέπει να αναγνωρίζουν την αξία των εμπειριών και των γνώσεων των εργαζομένων τους, ενώ η εφαρμογή συστημάτων προαγωγών και ανέλιξης βάσει κριτηρίων και αντικειμενικής αξιολόγησης, θα είχε θετική επίδραση στη λειτουργία των φορέων.

Κάθε οργανισμός πρέπει να προσπαθεί να έχει τους πολύτιμους εργαζόμενους πιστούς και ικανοποιημένους και για να το πετύχει αυτό, θα πρέπει να ενισχύει την ικανοποίησή τους. Από την άλλη μεριά, οι εργαζόμενοι μπορούν να αντλήσουν μεγάλη ικανοποίηση όταν βλέπουν πως ο οργανισμός αναγνωρίζει την αξία τους προάγοντάς τους σε μια θέση με μεγαλύτερη εξουσία και έλεγχο. Η προαγωγή συμβάλει στην αύξηση της ικανοποίησης του εργαζόμενου καθώς αισθάνεται ότι συνεισφέρει αποτελεσματικά στον οργανισμό. Επίσης η προαγωγή μπορεί να αποτελεί τρόπο επιβράβευσης και να λειτουργήσει ως κίνητρο για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων, οι οποίοι θα συμβαδίζουν πια με τους προσωπικούς. Με αυτόν τον τρόπο επιπλέον φαίνεται ο υποστηρικτικός ρόλος της διοίκησης στην επαγγελματική ανέλιξη των εργαζόμενων (Naveed et al., 2011).

Τέλος, μέσω νέων ερευνητικών δραστηριοτήτων θα μπορούσε το ζήτημα της εργασιακής ικανοποίησης στον συγκεκριμένο τομέα να προσεγγιστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια και σε μεγαλύτερο δείγμα, εξάγοντας έτσι πιο γενικεύσιμα αποτελέσματα.

11.ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Για την έρευνα επιλέχθηκαν τυχαία 7 φορείς Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης και Ψυχικής Υγείας από τα 62 ΝΠΙΔ Μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα.

Το δείγμα αποτέλεσαν 153 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια εργαζομένων. Δεν υπήρξε κανένας περιορισμός ως προς τη συμμετοχή των εργαζομένων των φορέων στην έρευνα ως προς την ειδικότητα και την ιδιότητά τους στους φορείς.

12. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η διεξαγωγή της έρευνας έγινε μετά από έγκριση της Επιτροπής Ηθικής και Δεοντολογίας του ΠΑΜΑΚ και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) των συμμετεχόντων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αλετράς, Β., Ζαχαράκη, Φ., Νιάκας, Δ. (2007). «Ερωτηματολόγιο μέτρησης της ικανοποίησης των επισκεπτών των εξωτερικών ιατρείων οφθαλμολογικής κλινικής του ελληνικού δημόσιου Νοσοκομείου», *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 24(1):86-96.*

Δράκου, Α., Καμπίτσης, Χ., Χαραχούσουμ Υ., Γλυνιά, Ε. (2004). Επαγγελματική Ικανοποίηση των Προπονητών – Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας. *Περιοδικό Διοίκησης και Αναψυχής, 1(2), 2-24.*

Ιορδάνογλου, Δ., (2008). Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις. Νέες τάσεις και πρακτικές. *Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.*

Κάντας, Α., (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο. *Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.*

Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001). Η επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία (1),V8,30-39.*

Μάρκος,Α.(2012).”Οδηγός Ανάλυσης Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας Ψυχομε-τρικών Κλιμάκων με το SPSS, *ΔΠΘ Αλεξανδρούπολη.*

Μπατσιάς, Φ., Μπλέσιος, Ν., Ναξάκης, Χ., Τερζίδης, Κ., Κατσαλής, Α., Μιχαλόπουλος, Ν. (2001). Βασικές Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης. Εισαγωγή στην Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών. *Τόμος Α’, ΕΑΠ, Πάτρα.*

Πετρίδου, Ε., (2016). Διοίκηση Μάνατζμεντ. Μια εισαγωγική προσέγγιση. Εκδόσεις σοφία, Θεσσαλονίκη.

Τερζίδης, Κ., (2008). Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών. Διαχείριση και ανάπτυξη Ανθρώπινων Πόρων. *Τόμος Γ., ΕΑΠ, Πάτρα.*

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Abi, E., Jijo, G., (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational study. *RJCBS: V01, Number: 04.*

Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing, 32(3), 536–543.*

Andrews, D.R., & Dziegielewski, S. F. (2005). The nurse manager: job satisfaction, the nursing shortage and retention. *Journal of Nursing Management, 13(4), 286–295.*

Alavi, H.R, Askaripur, M.R. (2003). The Relationship Between Self-Esteem and Job Satisfaction of Personnel in Government Organizations. *Public Personnel Management Volume 32 No.4,pp591-600.*

Arafat,Y., Apoorva, E.M. (2012). A detail study on Length of Service and Role Stress of Banking Sector in Lucknow Region. *Research Journal of Management Sciences. ISSN 2319–1171 Vol. 1(5), 15-18.*

Bender, K.A., Donohue, S.M. & Heywood, J.S. (2005). "Job Satisfaction and Gender Segregation". *Oxford Economic Papers, vol. 57, no. 3, pp. 479-496.*

Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing, 73(1), 39–61.*

Borg, M. G. & Riding, R. J. (1991). Occupational Stress and Satisfaction in Teaching. *British Educational Research Journal, 17(3), 263-281*

Chambers, R. et al. (2021) 'How has the mental health of junior staff been negatively affected by the current COVID-19 climate?'. *Advances in Oral and Maxillofacial Surgery, 4(July), p. 100143.*

Cuddy, A.J.C., Kohut, M., Neffinger, J., (2013). Connect than lead. To exert influence, you must balance competence with warmth. *Harvard Business Review 55.*

Cronbach L.J.(1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika 16 (3),297-334.

Dawis, R.V. & Lofquist, L.H. (1984). A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications. *Minneapolis: University of Minnesota Press.*

Drakou, A. (2000). Greek Gymnastics Coaches and early retirement. Proceedings of the 6th Annual Sport Management Association of Australia and New Zealand (SMAANZ) Conference. *Hamilton, New Zealand: Sport Management Association of Australia and New Zealand (SMAANZ).*

Eichinger, J. (2000). Job Stress and Satisfaction Among Special Education Teachers: effects of gender and social role orientation. *International Journal of Disability, Development and Education, 47 (4), 397-412.*

Elahi, Y.A., Apoorva, M. (2012). A detail study on Length of Service and Role Stress of Banking Sector in Lucknow Region. *Research Journal of Management Sciences, ISSN 2319–1171, Vol. 1(5), 15-18.*

Gholami Fesharaki M., Talebiyan D., Aghamiri Z., Mohammadian M. (2012). Reliability and validity of "Job Satisfaction Survey" questionnaire in military health care workers. *Iranian Journal of Military Medicine, V13, 4; 241-246*

Goleman D., (2000). Leadership that gets results, *Harvard Business Review, pp. 3-15.*

Greenberger, D.B., Strasser, S., Cummings, L.L., Dunham, B.R. (1989). The Impact of Personal Control on Performance and Satisfaction. *Organizational Behavior and human decision processes, 43, 29-51.*

Gudep. V.K., (2019). An empirical study of the relationships between the frexible work systems (FWS) organizational commitment (OC), work life balance (WLB) and satisfaction (JS) for the teaching staff in the United Arab Emirates (UAE). *International Journal of Management, T10, (5) 5, 11–27.*

Hannigan, B., Coffey, M. (2011). Where the wicked problems are: The case of mental health. *Hearlth Policy 101, 220-227.*

Lee, H., Delene, L. M., Bunda, M. A., & Kim, C. (2000). Methods of Measuring Health-Care Service Quality. *Journal of Business Research, 48(3), 233–246.*

Lu, H., Barriball, L.K., Zhang X., While, A.E (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies, 49(8), 1017-1038.*

Locke, E., (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. *Chicago:Rand Mcnally.*

Moffic., H.F., Sabin, J. (2014). Ethical Leadership for Psychiatry. *The Oxford Handbook of Psychiatric Ethics, Volume 1 (Forthcoming).*

Hackman, J.R. & Oldman, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250-279.*

Herzberg, F.I. (1987). One more time: How do you motivate employees? ». *Harvard Business Review, 65 (5), 109-120.*

Ilgen, D. R., & Höllenback, J. H. (1977). The role of job satisfaction in absence behavior. *Organizational Behavior and Human Performance, 19(1), 148–161.*

Janson, P., & Martin, J. K. (1982). Job Satisfaction and Age: A Test of Two Views. *Social Forces, 60(4), 1089–1102.*

Jarden, R. J. et al. (2021) 'New graduate nurse wellbeing, work wellbeing and mental health: A quantitative systematic review'. *International journal of nursing studies, 121, p. 103997.*

Kader, N. *et al.* (2021) 'Burnout and job satisfaction among psychiatrists in the Mental Health Service, Hamad Medical Corporation, Qatar', *Asian Journal of Psychiatry*, 58(January).

Kalleberg, A.L. & Loscocco, K.A. (1983). "Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction". *American Sociological Review, vol. 48, no. 1, pp. 78-90.*

Kamrunnahar H., (2021). The Mediating Effect of Job Satisfaction Between the Dimensions of Work-Life Balance and Work Engagement: A Study on Faculty Members of Private Universities in Dhaka, Bangladesh, Jahangiragar N University. *Journal of Management Research, Vol.4.*

Kornhauser, A.W, & Sharp, A.A (1932). Employee attitudes; suggestions from a study in a factory. *Personnel Journal, 10,* 393–404.

Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction" *in Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally. 1976. 1297-1349. 1976.*

Martin, U., & Schinke, S. P. (1998). Organizational and Individual Factors Influencing Job Satisfaction and Burnout of Mental Health Workers. *Social Work in Health Care, 28(2), 51–62.*

Maslow., A. (1970). Motivation and Personality, *Harper and Row, NY.*

McGregor L. & Doshi N., (2015). Organizational culture, How Company Culture Shapes Employee Motivation, *Harvard Business Review, reprint h02i48, published on hbr.org*

McNeese-Smith, D. K. (1999). A content analysis of staff nurse descriptions of job satisfaction and dissatisfaction. *Journal of Advanced Nursing, 29(6), 1332–1341.*

Moustaka, E., Malliarou, M., Sarafis, P., Constantinidis, T.C.,& Manolidou Z. (2009). Burnout in Nursing Personal in a Regional University Hospital. *Balkan Military Medical Review, 12(1),1-7.*

Moradi., M., Honari., B., Naghshbandi, S., Jabari., N., Azarpira, G. (2012). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Coaches in Premier Under-20 Football League. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 2, No. 6 ISSN: 2222-6990.*

Moynihan, P.D,Pandey, K.S., (2007). Finding Workable Levers Over Work Motivation Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. *Administration & Society V39, N(7), 803-832, Sage Publications.*

Mrayyan, M. T. (2005). Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management, 13(1), 40–50.*

Munn, S. L. (2013). Unveiling the Work–Life System. *Advances in Developing Human Resources, 15(4), 401–417.*

O'Connor, K., Muller Neff, D., and Pitman, S., (2018). 'Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants, European, *Psychiatry,53, pp.74–99.*

Ozyurt, A., Hayran, O., Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *Q J Med 2006; 99:161–169.*

Paleologou, V., Kontodimopoulos, N., Stamouli, A., Aletras, V., & Niakas, D. (2006). Developing and testing an instrument for identifying performance incentives in the Greek health care sector. *BMC Health Services Research, 6(1).*

Pergamit, M.R., Veum, J.R., (1999). What is a promotion? *ILR Review, 52(4), 581–601.*

Porter, B. *et al.* (2021) 'The impact of providing end-of-life care during a pandemic on the mental health and wellbeing of health and social care staff: Systematic review and meta-synthesis'. *Social Science and Medicine, 287(March), p. 114397.*

Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower, 22(7), 600–624.*

Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Szmukler, G., Bebbington, P., & Thornicroft, G. (1997). Perceived sources of work stress and satisfaction among hospital and community mental health staff, and their relation to mental health, burnout and job satisfaction. *Journal of Psychosomatic Research, 43(1), 51–59.*

Robbins, S., Judge, T. (2011). Οργανωσιακή συμπεριφορά. Βασικές έννοιες και σύγχρονες προσεγγίσεις. *Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.*

Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L.,Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research, 200(2-3), 933–938.*

Rossi, A. et al. (2012) 'Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services'. *Psychiatry Research, 200(2–3), pp. 933–938.*

Rayat, R., Gupta, A. (2021). Motivation theories: A review and its implications in improving organizational. *International Journal of Management (IJM) V12, (1), 2021, pp. 435-442.*

Van Saane, N., Sluiter, J K.Verbeek and. Frings-Dresen, M.H.W.(2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction—a systematic review *Occupational Medicine, 53:191–200.*

Sang Long, C., Alifiah, M.N., OweeKowang, T. & Wei Ching, C. (2015), "The Relationship between Self-Leadership, Personality and Job Satisfaction: A Review", *Journal of Sustainable Development, vol. 8, no. 1.*

Smith, P. C., Balzer, W., Brannick, M., Chia, W., Eggleston, S., Gibson, W., Johnson, B., Josephson, H., Paul, K., Reilly, C., & Whalen, M. (1987). The revised JDI: A facelift for an old friend. *The Industrial - Organizational Psychologist, 24, 31-33.*

Scandura, T.A., & Lankau, M.J. (1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 18(4), 377–391.*

Swoboda, H., Sibitz, I., Frühwald, S., Klug, G., Bauer, B., & Priebe, S. (2005). Jobzufriedenheit und Burn-out bei Professionellen der gemeindepsychiatrischen Versorgung in Österreich. *Psychiatrische Praxis, 32(08), 386–392.*

Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology, 13,(6), 693-713.*

Spector, P.E. (1997). Job satisfaction. Application, Assessment, Causes and consequences. *Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.*

Stanley M., (1995). The Economics of Organizational Architecture. *Journal of Applied Corporate Finance, V8. 2.*

Stanton, J.M., Sinar, E.F., Balzer, W.K., Julian, A.L., Thoresen, P., Aziz, S., Fisher, G.G., & Smith, P.C. (2001). Development of a compact measure of job satisfaction: The abridged Job Descriptive Index. *Educational and Psychological Measurement, 61, 1104-1122.*

Sukalova, Ceniga & Janotova, (2015). Harmonization of work and family life in company management in Slovakia, *4th World Conference on Business, Economics and Management, WCBEM, Procedia Economics and Finance 26,152 – 159.*

Supramaniama, S., Singaravelloob, K. (2020). Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Organisational Performance in the Malaysian Public Administration *Institutions and Economies Vol. 12, No. 1, pp. 77-98.*

Sureshchandar, G.S., Rajendran, Ch., Anantharaman R.N., (2001). A conceptual model for total quality management in service organizations. *Total Quality Management, 12(3),Tp 343-363.*

Tsounis A. Sarafis P., 2016, The term of the job satisfaction: theoretical approaches and consequences in the job performance. *Inter scientific Health Care, Vol 8, Issue 2, 36-47.*

Youssef, F., Nel, D., Bovaird, T. (1996). Health care quality in NHS hospital. *International Journal of Health Care Quality Assurance. 9/1, pp15-28.*

Vecchio R. P., Justin, J. E., & Pearce, C. L. (2010). Empowering leadership: An examination of mediating mechanisms within a hierarchical structure. *Leadership Quarterly, Vol. 21, 530-542.*

Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological wellbeing. *Journal of occupation psychology, 52, 129-148.*

Wright, E.B. & Davis, S.B. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American review of public administration, 33 (1), 70-90.*

Tariah, H. S. A., Hamed, R. T., AlHeresh, R. A., Abu-Dahab, S. M. N., & AL-Oraibi, S. (2011). Factors influencing job satisfaction among Jordanian occupational therapists: A qualitative study. *Australian Occupational Therapy Journal, 58(6), 405–411.*

Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision, 36(4), 226–231.*

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - Ηλεκτρονικές πηγές

1. Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Υγείας, (2011). «Η Ψυχιατρική Μεταρρύθμιση στην Ελλάδα: Πρόγραμμα ΨΥΧΑΡΓΩΣ*», προσπέλαση 18 Απριλίου 2022.* https://www.moh.gov.gr/articles/health/domes-kai-draseis-gia-thn-ygeia/programma-quot-psyxargws-quot/83-h-psyxiatrikh-metarrythmish-sthn-ellada

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ JOB SATISFACTION SURVEY & ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Paul E. Spector
Τμήμα Ψυχολογίας
Πανεπιστήμιο της Νότιας Φλόριντας

Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.

Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από το χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.
Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.

		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
1	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω.	1	2	3	4	5	6
2	Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
3	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του.	1	2	3	4	5	6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνω, πέραν του μισθού.	1	2	3	4	5	6
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
6	Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας καθιστούν την διεκπεραίωση μίας σωστής δουλειάς δύσκολη.	1	2	3	4	5	6
7	Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.	1	2	3	4	5	6
8	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου δεν έχει νόημα.	1	2	3	4	5	6
9	Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.	1	2	3	4	5	6
10	Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.	1	2	3	4	5	6
11	Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής.	1	2	3	4	5	6
12	Ο προϊστάμενός μου είναι άδικος μαζί μου.	1	2	3	4	5	6
13	Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.	1	2	3	4	5	6
14	Θεωρώ πως η δουλειά μου δεν εκτιμάται.	1	2	3	4	5	6
15	Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.	1	2	3	4	5	6
16	Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου.	1	2	3	4	5	6
17	Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.	1	2	3	4	5	6
18	Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι.	1	2	3	4	5	6

	Παρακαλούμε, για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν. Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
19	Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά.	1	2	3	4	5	6
20	Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.	1	2	3	4	5	6
21	Ο προϊστάμενός μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.	1	2	3	4	5	6
22	Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο.	1	2	3	4	5	6
23	Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ.	1	2	3	4	5	6
24	Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.	1	2	3	4	5	6
25	Περνάω ευχάριστα με τους συνεργάτες μου.	1	2	3	4	5	6
26	Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.	1	2	3	4	5	6
27	Αισθάνομαι υπερήφανος κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.	1	2	3	4	5	6
28	Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.	1	2	3	4	5	6
29	Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει.	1	2	3	4	5	6
30	Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου.	1	2	3	4	5	6
31	Έχω περισσότερη από ότι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.	1	2	3	4	5	6
32	Θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.	1	2	3	4	5	6
33	Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.	1	2	3	4	5	6
34	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.	1	2	3	4	5	6
35	Η εργασία μου είναι ευχάριστη.	1	2	3	4	5	6
36	Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.	1	2	3	4	5	6

Οι πληροφορίες που ζητούνται παρακάτω θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για στατιστική επεξεργασία και για κανέναν άλλο σκοπό.

37. Ποια είναι η ηλικία σας;

☐ 22-29 ετών ☐ 30- 39 ☐ 40-49 ☐ 50-59 ☐ 60 και πάνω

38. Ποιο είναι το φύλο σας;

☐ Άρρεν ☐ Θήλυ

39. Είστε νοσηλευτής/ρια: ☐ Ναι ☐ Όχι

40. Είστε υπάλληλος Γενικών Καθηκόντων : ☐ Ναι ☐ Όχι

41. Ποια είναι η ειδικότητά σας: ……..

42. Εργάζεστε σε κυκλικό ωράριο: ☐Ναι ☐Όχι

43. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον Φορέα;

☐ 0-2 χρόνια ☐ 3 - 5 ☐ 6 – 10 ☐ 11-20 ☐ πάνω από 20

44. Σε τι τύπο Μονάδας εργάζεστε: ☐Ξενώνα ☐Διαμέρισμα ☐Οικοτροφείο ☐Κέντρο Ημέρας

☐Κινητή Μονάδα ☐Άλλο. Σημειώστε Μονάδα/Υπηρεσία ……

45. Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από τον Φορέα:

☐ έως 1000€ ☐ 1000€ έως 1500€ ☐ 1500€ έως 2000€ ☐ 2000€ έως 2500€ ☐ 2500€ έως 3000€ ☐ μεγαλύτερο από 3000€

46. Επίπεδο εκπαίδευσης:

☐ Κάτοχος πτυχίου Α.Ε.Ι ☐ Κάτοχος πτυχίου Τ.Ε.Ι ☐ Κάτοχος πτυχίου σχολής 2ετούς φοίτησης ☐ Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου ☐ Κάτοχος διδακτορικού τίτλου

47. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

☐ Έγγαμος ☐ Άγαμος ☐ Χήρος /α ☐ Διαζευγμένος /η

48. Αριθμός τέκνων: …….

49. Υπάρχει ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής σας ζωής; ☐Ναι ☐Όχι

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ