

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΩΝ ΣΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΦΟΥ

ΚΑΝΤΑΡΗ ΝΙΚΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΔΡ. ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΖΑΒΡΑΣ

ΠΑΦΟΣ 2014

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη.....	5
Εισαγωγή.....	7
Κεφάλαιο 1.....	9
Νοσηλευτική.....	9
1.1 Ορισμός Νοσηλευτικής.....	9
1.2 Το επάγγελμα- επαγγελματικός προσανατολισμός.....	10
1.3 Ορισμός του επαγγελματισμού προσανατολισμού.....	11
1.4 Πως γίνεται η επιλογή του επαγγέλματος.....	11
Κεφάλαιο 2.....	13
Επαγγελματική ικανοποίηση.....	13
2.1 Ορισμός της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	13
2.2 Το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	14
2.3 Ιστορική αναδρομή της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	16
Κεφάλαιο 3.....	17
3.1 Θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	17
3.2 Οντολογικές θεωρίες.....	17
3.2.1 Ικανοποίηση κατά Maslow.....	18
3.2.2 Θεωρία των δυο παραγόντων (Herzberg).....	19
3.2.3 Θεωρία ERG (Alderfer C).....	20
3.2.4 Θεωρία του McGregor.....	21
3.3. Διαδικαστικές ή Μηχανιστικές θεωρίες.....	21
3.3.1 Θεωρία της προσδοκίας (Vroom).....	22
3.4 Θεωρία του επιστημονικού μάντζμεντ/Τευλορισμός.....	23
Κεφάλαιο 4.....	24
4.1 Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης.....	24
4.2 Ερευνητικά εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης.....	25
4.3 Η επαγγελματική ικανοποίηση ως ανεξάρτητη μεταβλητή.....	27
4.3.1 Οι επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	27
4.3.1.1 Παραγωγικότητα και αποδοτικότητα.....	27
4.3.1.2 Κινητικότητα προσωπικού.....	28
4.3.1.3 Οι απουσίες από τον χώρο εργασίας.....	29
4.4 Η επαγγελματική ικανοποίηση ως εξαρτημένη μεταβλητή.....	30
4.4.1 Παράγοντες εσωγενούς επαγγελματικής ικανοποίησης.....	30
4.4.2 Παράγοντες εξωγενούς επαγγελματικής ικανοποίησης.....	31

4.4.3 Ατομικοί παράγοντες.....	33
4.4.3.1 Ηλικία.....	33
4.4.3.2 Φύλο.....	34
4.4.3.3 Μορφωτικό επίπεδο.....	34

Κεφάλαιο 5.....	35
Η επαγγελματική εξουθένωση ως συνέπεια της απουσίας Επαγγελματικής ικανοποίησης.....	35

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1 Σκοπός.....	38
2 Δείγμα.....	38
3 Μέθοδος συλλογής δεδομένων.....	38
4 Εργαλείο συλλογής δεδομένων.....	40
5 Εγκυρότητα και αξιοπιστία ερωτηματολογίου.....	40
6 Αποτελέσματα.....	41
7 Περιγραφή των στατιστικών στοιχείων /αθροιστικών κλιμάκων.....	44
8 Ανάλυση παραγόντων.....	45
9 Συσχέτιση της ικανοποίησης με δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία.....	52
10 Συμπεράσματα / Συζήτηση.....	60
11 Περιορισμοί.....	63
12 Προτάσεις.....	64

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	67
------------------	----

Παράρτημα 1 Ερωτηματολόγιο.....	67
---------------------------------	----

Παράρτημα 2 Γραπτή άδεια διεξαγωγής της έρευνας.....	71
--	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	72
-------------------	----

Ελληνική Βιβλιογραφία.....	72
----------------------------	----

Ξένα Βιβλιογραφία.....	75
------------------------	----

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

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....

Από καρδιάς ένα μεγάλο ευχαριστώ στις κόρες μου Μαρία και Χριστίνα και στους γονείς μου που αγαπώ πολύ....χωρίς αυτούς δεν θα μπορούσα ποτέ να φτάσω εδώ που έχω φτάσει.....

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια παράμετρο με μεγάλο ενδιαφέρον τόσο για επιχειρήσεις και οργανισμούς, όσο και για τα σύγχρονα συστήματα υγείας. Είναι η «θετική συναισθηματική απόκριση προς συγκεκριμένο έργο, που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό εκπληρώνει τις εργασιακές αξίες του ατόμου.» (Locke, 1976).

Η απαγκίστρωση της εργασίας από τη σφαίρα της οικονομικής αναγκαιότητας και η μετουσίωσή της σε ένα μέσο ατομικής και κοινωνικής αυτοπραγμάτωσης, ξαναφέρει το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης στο προσκήνιο της σύγχρονης ατομικής και κοινωνικής πραγματικότητας. (Ταλιαδώρου, 2004).

Η αναγκαιότητα του σχεδιασμού και πραγματοποίησης αυτής της μελέτης προκύπτει μέσα από την ανάγκη για περαιτέρω διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών στο Δημόσιο νοσηλευτήριο της Πάφου, όπου και θα γίνει σύγκριση με την διεθνή και τοπική ανασκόπηση.

Διάφορες έρευνες που έχουν γίνει στην Κύπρο δεν έχουν γίνει ακόμη γνωστές, κατά συνέπεια είναι πολύ σημαντικό να διερευνηθεί κατά πόσο υπάρχει επαγγελματική ικανοποίηση και ποιοι οι παράγοντες αλλά και πως επηρεάζουν την ικανοποίηση τους από την εργασία.

Είναι σημαντικό να διερευνηθούν οι παράγοντες που συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Στην παρούσα μελέτη θα γίνει έλεγχος έξι παραγόντων που συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση οι οποίοι είναι: **οι συνθήκες εργασίας, ο άμεσος προϊστάμενος, ο μισθός, η φύση της δουλειάς, ο οργανισμός ως ολότητα καθώς και η αξιοκρατία και οι ευκαιρίες για προαγωγή.**

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, της παρούσας εργασίας έχει διαφανεί ότι και οι έξι παράγοντες επηρεάζουν είτε αρνητικά είτε θετικά την επαγγελματική ικανοποίηση και αυτό επιβεβαιώνεται.

Η νοσηλευτική είναι μια τυπική αγχώδης και συναισθηματική απαιτητική εργασία, εφόσον οι νοσηλευτές έρχονται συνεχώς αντιμέτωποι με τις ανάγκες, τα προβλήματα των ανθρώπων και τον πόνο τους. (Cronin-Stubbs & Brophy, 1985). Η μελέτη των παραγόντων οι οποίοι φαίνεται ότι επηρεάζουν την ικανοποίηση αλλά και την υγεία των νοσηλευτών έχει τεράστια και καθοριστική σημασία για την επιτυχία ενός συστήματος υγείας.

Λέξεις κλειδιά: νοσηλευτές, επαγγελματική ικανοποίηση, νοσηλευτήρια, διοίκηση

ABSTRACT

Job satisfaction is a parameter of great interest both for companies and organizations, and for modern health systems. It is the "positive emotional response to a specific task, which stems from the view that it performs the work of the individual values.» (Locke, 1976).

The disengagement of work from the realm of necessity and the economic transformation in a vehicle for personal and social self- realization, brings back the issue of job satisfaction to the forefront of contemporary individual and social reality. (Taliadorou, 2004).

The necessity of the design and realization of this study arises through the need for further investigation of job satisfaction of nurses in the public infirmary Paphos, where they will be compared with its international and local review.

Various investigations have been made in Cyprus are not yet known, it is therefore very important to investigate whether there is job satisfaction and what factors and how they affect their satisfaction from work.

It is important to investigate the factors associated with job satisfaction. In the present study will control six factors associated with job satisfaction which are: **working conditions, the immediate supervisor, the salary, the nature of slavery, the organization as a whole and meritocracy and opportunities for promotion.**

According to the results of this work has become clear that all six factors influence either negatively or positively on job satisfaction and this is confirmed.

Nursing is a typical anxiety and emotional demanding job, where nurses are constantly faced with the needs, the problems of people and their pain. (Cronin-Stubbs & Brophy, 1985). The study of factors that appear to influence satisfaction and health of nurses has been huge and crucial for the success of a health system.

Keywords: nurses, job satisfaction, nursing administration, hospitals

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

Η έκταση στην οποία ένα άτομο είναι ή δεν είναι ικανοποιημένο από το επάγγελμά του γενικότερα ή από το συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον ειδικότερα, θεωρείται ως ένας καθοριστικός παράγων τόσο στην ατομική ψυχική και σωματική υγεία του ίδιου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του. Η απαγκίστρωση της εργασίας από τη σφαίρα της οικονομικής αναγκαιότητας και η μετουσίωσή της σε ένα μέσο ατομικής και κοινωνικής αυτοπραγμάτωσης, ξαναφέρει το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης στο προσκήνιο της σύγχρονης ατομικής και κοινωνικής πραγματικότητας (Ταλιαδώρου, 2004).

Είναι γεγονός ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό δείκτη για το πώς το άτομο διαχειρίζεται τις καταστάσεις, σε ένα σημαντικό τομέα της ζωής του. Η μη ικανοποίηση από την εργασία συχνά αποτελεί ένδειξη προβλημάτων στην ατομική ή επαγγελματική ζωή. Για έναν οργανισμό αντίστοιχα, είναι πολύ σημαντικό να έχει ικανοποιημένους συνεργάτες ώστε να διατηρεί την ομαλή λειτουργία του. (Μωυσάκη, 2006).

Τα τελευταία χρόνια ανά το παγκόσμιο όλο και περισσότεροι φορείς εξετάζουν συστηματικά το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται ότι έχει σχέση με την μεγαλύτερη αποδοτικότητα, για το πώς αισθάνονται οι άνθρωποι για την δουλεία τους και ποια η άποψη τους για αυτήν, καθώς και στον βαθμό τον οποίο το άτομο νιώθει δικαιωμένο για την επιλογή του να ακολουθήσει το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Στην παρούσα εργασία έγινε έλεγχος με τυποποιημένο ερωτηματολόγιο σε έξι παράγοντες που συνδέονται με την εργασιακή ικανοποίηση κατά πόσο εκφράζει το δείγμα ικανοποίηση μέσα από αυτούς. Οι παράγοντες που θα αναφερθούν στην παρούσα εργασία είναι οι συνθήκες εργασίας, ο άμεσος προϊστάμενος, ο μισθός, η φύση της εργασίας, οργανισμός ως ολότητα και οι ευκαιρίες για προαγωγή.

Στην συνέχεια ακολουθεί εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος, η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας καθώς και η

εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου όπως αξιολογήθηκαν. Ακολούθως, παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου. Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα, γίνεται ερμηνεία των αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης, που σχετίζονται με τις αρχικές υποθέσεις και οι προτάσεις για πρακτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

Η Νοσηλευτική είναι επιστήμη ξεχωριστή από την Ιατρική, με δική της ταυτότητα, αντικείμενο και μεθοδολογία, που βοηθά τον άρρωστο από άλλες πηγές γνώσης από εκείνες της Ιατρικής. Από την έναρξη της η Νοσηλευτική περιγράφηκε με ποικίλους τρόπους. Αρχικά, δινόταν έμφαση στην τέχνη ή τεχνολογική πλευρά της Νοσηλευτικής, μεταγενέστερα όμως ανακαλύφθηκε το συνεχώς διερευνώμενο πεδίο της, που περιλαμβάνει εκτός από την εμπειρική της πλευρά και την επιστημονική γνώση και μέθοδο. (Σαχίνη-Καρδάση και Πάνου 2000).

Σύμφωνα με τον Π.Ο.Υ Νοσηλευτική είμαι η προσφορά υγείας προς τον άνθρωπο σε διάφορα στάδια υγείας και ασθένειας. Διδάσκει και καθοδηγεί το άτομο για να επιτύχει και να διατηρήσει το υψηλότερο δυνατό επίπεδο υγείας. Βοηθά εκείνον που βρίσκεται σε ένα στάδιο υψηλού κινδύνου, δηλαδή σε πριν τη νόσο κατάσταση, ώστε να αποφευχθεί η ανάπτυξη ενός προβλήματος υγείας. Ανιχνεύει και βρίσκει τους ασθενείς στα πρώιμα στάδια της αρρώστιας και συντελεί στην έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία, ώστε να προλαμβάνεται μεγαλύτερη επιβάρυνση της υγείας ή και ο θάνατος. Νοσηλεύει τους αρρώστους και προσπαθεί να τους φέρει στο καλύτερο επίπεδο για να αμυνθούν έναντι της ασθένειας. Και τέλος, φροντίζει για την αποκατάσταση του αρρώστου, κατά τρόπο ώστε να αποφύγει την αναπηρία σαν κατάληξη της αρρώστιας ή να αναπτύξει το μέγιστο δυναμικό του μέσα στα όρια της αναπηρίας του. (Π.Ο.Υ 1986).

Η Νοσηλευτική είναι επιστήμη και τέχνη της υγείας. Για αυτό η επιτυχημένη άσκησή της απαιτεί από τους Νοσηλευτές συνδυασμό επιστημονικών γνώσεων και τεχνικών δεξιοτήτων. Το έργο της προσφέρει εκτός από μόρφωση, καλλιέργεια ψυχής, ενώ παράλληλα προάγει την ολοκλήρωση της προσωπικότητας των Νοσηλευτών.

Η Νοσηλευτική είναι λειτούργημα. Λειτούργημα είναι η δημόσια υπηρεσία που έχει πρωτεύουσα σημασία τα μέλη μιας κοινωνίας και για αυτό απαιτεί υψηλό αίσθημα ευθύνης από αυτούς που το ασκούν (Μόσχου και Κάκκου 2000).

1.2 ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ-ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ

Κάθε άνθρωπος στη ζωή του πρέπει να ασκεί ένα επάγγελμα, να έχει μια εργασία.

«Εί τις εργάζεσθαι μηδέ εσθιέτω». (Απόστολος Παύλος, προς Θεσσαλονικείς, Β' γ10).

Ο άνθρωπος μπαίνει στο επάγγελμα όπως σε μια σφαίρα από την οποία δεν πρόκειται πια να βγει, όσο μακρά ζωή κι αν ζήσει και το επάγγελμα μπαίνει μέσα στον άνθρωπο, τον κυριεύει, κι αυτή η υπόταξη διαρκεί όσο περίπου και η ζωή του. Το επάγγελμα σχηματίζει τον άνθρωπο, τον φτιάχνει. Δεν θα είναι υπερβολή εάν ειπούμε ότι το επάγγελμα διαμορφώνει όχι μόνο την εξωτερική εμφάνιση του ανθρώπου, αλλά και τον (σωματικό και διανοητικό) τύπο του, τη «δομή» του. (Παπανούτσος Ε, 1984).

Το επάγγελμα καλύπτει κατά μέσο όρο το 1/3 της ζωής του ανθρώπου. Για αυτό το λόγω διαπιστώνεται έντονα η ανάγκη για σωστό επαγγελματικό προσανατολισμό. Οι συνεχείς αλλαγές στο οικονομικό περιβάλλον και οι εξελίξεις στο εκπαιδευτικό σύστημα επιβάλλουν τη συστηματική προσέγγιση του θέματος. Η έλλειψη επιστημονικής βοήθειας και πληροφόρησης σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης και απασχόλησης δημιουργεί προβληματικές καταστάσεις τόσο σε προσωπικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση στην έναρξη της απασχόλησης των νέων.

Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός ή Ε.Π. στις άλλες ευρωπαϊκές χώρες και στην Αμερική αποτελεί το θεσμό που δίνει την απάντηση στα παραπάνω προβλήματα και λειτουργεί με επιτυχία εδώ και πολλά χρόνια.

Είναι μια διαδικασία προσωπικής συμβουλευτικής και εξειδικευμένης πληροφόρησης που βασίζεται στην κατανόηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κάθε ανθρώπου και που βοηθά το άτομο και την οικογένειά του να συνειδητοποιήσουν τις πραγματικές κλίσεις και τα ενδιαφέροντα του ώστε να επιλέξει μια πορεία προς την επιτυχία και την εσωτερική ολοκλήρωση. (www.ison.gr).

1.3 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός καλείται η καθοδήγηση του ανθρώπου, κυρίως του νέου, από την πολιτεία, ώστε να επιλέξει ένα επάγγελμα που θα βρίσκεται σε αντιστοιχία με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός είναι από τη μια πλευρά ένας θεσμός της πολιτείας και από την άλλη ένας κλάδος της ψυχολογίας που κατευθύνει, χωρίς να εξαναγκάζει, το νέο στην ορθή εκλογή επαγγέλματος. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός, για να αποδώσει, προϋποτίθεται ότι θα ασκείται από έμπειρους ψυχολόγους, κοινωνιολόγους και κοινωνικούς λειτουργούς. (Ματάκας Α.,)

1.4 ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Η ζωή μας, περιβάλλεται από μία ατελείωτη αλυσίδα αποφάσεων από τις οποίες κάποιες από αυτές συνειδητοποιούμε και άλλες όχι. Οι αποφάσεις αυτές αφορούν όλους τους τομείς της ζωής από τους πιο πολύπλοκους στους πιο απλούς. Υπάρχουν αρκετοί λόγοι για τους οποίους η επιλογή επαγγέλματος είναι σημαντική.

- Από την απόφαση αυτή θα εξαρτηθεί κατά πόσο το άτομο θα είναι εύκολο στο μέλλον να απασχοληθεί. Σε πολλά επαγγέλματα η απασχόληση είναι αβέβαιη, ιδιαίτερα στα σημερινά στάδια τεχνολογικής ανάπτυξης και οικονομικής διαμόρφωσης. Υπάρχουν επαγγέλματα στα οποία η ανεργία μπορεί να φτάσει και το 80%, όπως υπάρχουν και άλλα στα οποία η ανεργία φτάνει σε μηδενικά επίπεδα.
- Από την απόφαση αυτή θα εξαρτηθεί κατά μεγάλο μέρος η επαγγελματική επιτυχία ή αποτυχία του ατόμου. Μέσα από τη σωστή αξιοποίηση των ικανοτήτων που διαθέτει κάθε άτομο και επιλέγοντας μία κατεύθυνση στην οποία αξιοποιούνται οι ικανότητές του, ενώ ταυτόχρονα οι αδυναμίες του εξουδετερώνονται, το άτομο αυξάνει σημαντικά τις πιθανότητες επιτυχίας του.
- Από την απόφαση αυτή καθορίζεται αν το άτομο θα αγαπήσει ή θα μισήσει την εργασία του ή ακόμη και την εργασία γενικότερα. Αν το επάγγελμα που το άτομο προτίμησε να ακολουθήσει δεν ταιριάζει με τα ατομικά του χαρακτηριστικά, τα ενδιαφέροντα του, τις αξίες και τις φιλοδοξίες του, τότε το άτομο με μεγάλη δυσκολία θα βιώσει επαγγελματική ικανοποίηση.

- Η επιλογή εκπαιδευτικής και επαγγελματικής κατεύθυνσης στην ουσία είναι επιλογή τρόπου ζωής. Ο τρόπος που θα ζήσει το άτομο, το κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον, οι οικονομικές δυνατότητες, η οικογένεια που θα δημιουργήσει κ.τ.λ. είναι όλα συνάρτηση των επαγγελματικών αποφάσεων του ατόμου.
- Όλες οι αποφάσεις των επιμέρους ατόμων, έχουν σημαντική επίδραση στον τρόπο με τον οποίο το οικονομικό σύστημα θα αξιοποιήσει το εργατικό δυναμικό της χώρας. Ακόμη, από το σύνολο των αποφάσεων εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος το ποσοστό ανεργίας, υποαπασχόλησης και ετεροαπασχόλησης όπως είναι η κατανομή εργατικού δυναμικού.
- Τέλος, από αυτές τις αποφάσεις εξαρτάται το επαγγελματικό επίπεδο στο οποίο θα κινείται το άτομο, αν δηλαδή θα εξελίσσεται κατακόρυφα ή απλώς θα κινείται οριζόντια (Τζεπόγλου Σ.,2001).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ(ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ)

Ο ορισμός της επαγγελματικής ικανοποίησης ποικίλει από άτομο σε άτομο και από χρονική περίοδο σε μία άλλη (Ma et al., 2003). Οι δόκιμοι ορισμοί της εργασιακής ικανοποίησης που έχουν επικρατήσει στη βιβλιογραφία (Hersberg, Mausner, Peterson & Carwell, 1957, Locke, 1976, Scarpello and Campbell, 1983, Cranny et al, 1992) συγκλίνουν στο ότι η ικανοποίηση είναι η συναισθηματική απάντηση σε αντιμετωπιζόμενες καταστάσεις που προκύπτει όταν ληφθούν υπόψη όλες οι (κρίσιμες) εργασιακές καταστάσεις.

Η ετυμολογία της λέξης ικανοποίηση προέρχεται από το ικανός και ποιό δηλαδή είμαι ικανός για κάτι. (Γαζής, 1839). Η λέξη ικανός προέρχεται από το αρχαίο ικνέομαι δηλαδή φθάνω. Η σημασία δηλαδή της λέξης ικανοποίηση σημαίνει ότι μπορώ να φθάσω κάπου. Η αγγλοσαξονική εκδοχή, το “satisfaction” σημαίνει “κάνω αρκετά”.

Επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται ως μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση του εργαζόμενου που απορρέει από τη θέση εργασίας του ή την αποτίμηση της. Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης θα μπορούσε να θεωρηθεί ως το συνολικό συναίσθημα ενός εργαζομένου για την εργασία του ή για πλευρές της εργασίας του, το οποίο επηρεάζεται από πολλούς και διαφορετικούς παράγοντες.(Locke.,1976).

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μία πολυδιάστατη έννοια που αντιπροσωπεύει μία ολική στάση του ατόμου και τα συναισθήματά του για συγκεκριμένες πτυχές του επαγγέλματός του. Απορρέει δε από την ικανοποίηση των διαφορετικών πτυχών του επαγγέλματος, όπως από ευκαιρίες για δημιουργικότητα, ποικιλία καθηκόντων, αυτονομία, ευκαιρίες για εμπλουτισμό της γνώσης του ατόμου, πολυπλοκότητα της εργασίας, «ποσότητα» της εργασίας, μισθό, προαγωγές, επίβλεψη, συναδέλφους.(Kohler,1988).

Ο Abu-Bader (2000) υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια είναι το αποτέλεσμα της σχέσης ανάμεσα στις προσδοκίες που έχουν τα άτομα για την εργασία τους και στο τι πραγματικά μπορούν να πάρουν από αυτήν.

Θα μπορούσε, επίσης, να οριστεί ως η συναισθηματική ανταπόκριση ενός ατόμου προς τα καθήκοντά του και προς τις φυσικές και κοινωνικές συνθήκες της εργασίας του (Wood, Wallace, Zeffane, Schermerhorn, Hunt & Osborn, 1998).

Η ικανοποίηση από την εργασία διακρίνεται σε εσωγενή και εξωγενή. Η εσωγενής αναφέρεται στις όψεις της εργασίας που έχουν να κάνουν με τη διεξαγωγή της (περιεχόμενο της εργασίας) ενώ η εξωγενή ικανοποίηση έχει σχέση με το πλαίσιο μέσα στο οποίο πραγματοποιείται η εργασία (συνθήκες εργασίας, ωράριο, ασφάλεια, αμοιβές κτλ.). (Κάντα, 1998).

Το Harvard Professional Group (1998) θεωρεί ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι το κλειδί που οδηγεί στην αναγνώριση, στο υψηλό εισόδημα, στη προώθηση και στην επιτυχία άλλων στόχων οι οποίοι δίνουν στον εργαζόμενο το αίσθημα της εκπλήρωσης.

Η έννοια της ικανοποίησης εμπεριέχει τέσσερις παραμέτρους όσον αφορά στην ομοιογένεια της. Η πρώτη παράμετρος αφορά στα κριτήρια προσδιορισμού της ικανοποίησης ως προς το αν αφορά αποκλειστικά στον εαυτό μας ή σε σχέση με τους άλλους. Η δεύτερη, αφορά στο γενικό χαρακτήρα του όρου, όπως η αναφορά στην ικανοποίηση για παράδειγμα της πείνας κατά πόσο ταυτίζεται με την ικανοποίηση της αναγνώρισης. Από αυτούς τους προβληματισμούς δημιουργήθηκαν δυο άλλοι τύποι προβληματισμών, όπου ο πρώτος αφορά στη φύση των προσδιορισμών της ικανοποίησης εξετάζοντας το ρόλο που διαδραματίζει το ιστορικό του υποκειμένου, οι ανάγκες του, οι ικανότητες του, το περιβάλλον και το σύστημα ανταμοιβής του. Ο τελευταίος τύπος προβληματισμών, έχει δυο πλευρές και βρίσκεται μεταξύ ικανοποίησης και μη ικανοποίησης. (Goguelin, 1989).

2.2 ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελεί μία από τις πιο δημοφιλείς περιοχές έρευνας της Οργανωτικής/Βιομηχανικής Ψυχολογίας (Κουστέλιος, 1996, Κάντας, 1998, Koustelios, Theodorakis & Goulimaris, 2004) ενώ έχει μελετηθεί και έχει συζητηθεί ευρέως και στο πλαίσιο πολλών άλλων επιστημονικών ειδικοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των Οικονομικών, της Κοινωνιολογίας, των Ανθρώπινων Πόρων, της Νοσηλευτικής, καθώς και του Management (Zeytinoglu, 2007). Αυτό συμβαίνει διότι θεωρείται ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων σχετίζεται άμεσα με την αύξηση ή τη μείωση της αποδοτικότητας και κατ' επέκταση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (Δημητρόπουλος, 1998,

Κάντας, 1998).

Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από το επάγγελμα του ή το εργασιακό του περιβάλλον, θεωρείται καθοριστικός παράγων της κοινωνικής, οικογενειακής κατάστασης του και της ψυχικής υγείας του ιδίου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντος του. (Γρέβιας, 1993, Κάντας, 1998, Δημητρόπουλος, 1998).

Οι πιο σημαντικοί λόγοι για την πληθώρα των ερευνών της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι ότι: α) η ικανοποίηση αυτή καθεαυτή μπορεί να θεωρηθεί ως τελικός στόχος, αφού η ευτυχία είναι στόχος στη ζωή κάθε ανθρώπου και β) η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζει σημαντικά πολλές λειτουργίες της καθημερινής μας ζωής. (Locke, 1976).

Οι επιδράσεις της ικανοποίησης επηρεάζουν όχι μόνο τη προσωπική ζωή αλλά και τη διάθεση του ανθρώπου απέναντι στη συνταξιοδότηση αφού όσο πιο ικανοποιημένος αισθάνεται κάποιος από την εργασία του, τόσο πιο απρόθυμος είναι να συνταξιοδοτηθεί (Πλατσίδου & Γωνιά, 2005). Επιπρόσθετα, ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από το επάγγελμά του ή το εργασιακό του περιβάλλον, θεωρείται καθοριστικός παράγων της κοινωνικής, οικογενειακής κατάστασης και της ψυχικής υγείας του ιδίου (Crohan, Antonucci, Adelman & Coleman, 1989) και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Γρέβιας, 1993, Κάντας, 1998, Δημητρόπουλος, 1998).

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με την αποδοτικότητα, τη παραγωγικότητα (Lussier, 1999,) τη καλή ψυχική υγεία, με χαμηλούς δείκτες απουσιών από την εργασία και με χαμηλούς δείκτες κινητικότητας εργαζομένων. (Tsiggilis, Koustelios & Togia, 2004)

Επίσης, σχετίζεται θετικά με τη βελτίωση της συμπεριφοράς των εργαζομένων ενώ έχει σχετισθεί αρνητικά με την πρόθεση των εργαζομένων για παραίτηση (Tsiggilis et al., 2004).

Η διάθεση των εργαζομένων για απόδοση είναι αποτέλεσμα της ικανοποίησης, της παρακίνησης και της αφοσίωσής τους προς τον οργανισμό. Οι παραπάνω παράγοντες διάθεσης των εργαζομένων χωρίζονται σε πέντε μεγάλες κατηγορίες: α) τους παράγοντες που είναι σχετικοί με τα χαρακτηριστικά της εργασίας, β) τους παράγοντες που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος, γ) τους παράγοντες που σχετίζονται με την ηγετική συμπεριφορά του προϊσταμένου, δ) τους παράγοντες που σχετίζονται με το οργανωσιακό κλίμα και ε)

τους παράγοντες που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των εργαζομένων.

Η ικανοποίηση της (α) κατηγορίας οδηγεί σε ικανοποίηση εργασίας (job satisfaction) ενώ η ικανοποίηση που προέρχεται από τις κατηγορίες (α) έως και (ε) οδηγεί στην ικανοποίηση εργαζομένου (employee satisfaction). (Μπουραντά & Παπαλεξανδρή, 2003).

2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1920 εμφανίζονται οι πρώτες αναφορές του όρου «εργασιακή ικανοποίηση» μέσα από τις μελέτες του Hawthorne. Τα πειράματα Hawthorne (1924-1933) ήταν αφιερωμένα στον Elton Mayo του Harvard Business School και προσπάθησαν να αξιολογήσουν τις επιδράσεις διαφόρων καταστάσεων στη πραγματικότητα των εργαζομένων. Οι επιχειρήσεις προσπαθούσαν να εφαρμόσουν μια πιο ανθρώπινη προσέγγιση στις σχέσεις εργοδοσίας-εργαζομένων θεωρώντας ότι βελτιώνοντας την ικανοποίηση των εργαζομένων βελτιώνεται η παραγωγικότητα της εργασίας (Βάλβη κ.ά., 2009). Ουσιαστικά, πάνω σε αυτό το πρότυπο στηρίχθηκε η πρώτη σχολή των ανθρωπίνων σχέσεων όπου συσχέτιζε άμεσα τη παραγωγικότητα και την ικανοποίηση εργαζομένων έτσι όπως προέκυπτε από τις σχέσεις εργαζομένων – εργοδοσίας (Μπουρής, 2005).

Τα αποτελέσματα των πειραμάτων αυτών έδειξαν:

- ότι οι περισσότεροι άνθρωποι παρακινούνται από την ίδια τους τη φύση για την ανάπτυξη κοινωνικών σχέσεων μέσα στην εργασία τους,
- ότι συγκεκριμένες αλλαγές στο εργασιακό τους περιβάλλον μπορεί να προκαλέσουν βελτίωση της ψυχικής τους υγείας, προσωπική ικανοποίηση και να συντελέσουν σε μία παραγωγικότερη συνεργασία μεταξύ των ίδιων και των συναδέλφων τους (Sarachek, 1968).

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1930 μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του 1950, στα ανεπτυγμένα κράτη, κυριαρχούσε το μότο **ικανοποιημένος εργάτης = παραγωγικός εργάτης**. (Βάλβη, 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορούν να διαχωριστούν σε δυο ομάδες. Στην πρώτη ομάδα μπορούν να ενταχθούν οι οντολογικές θεωρίες, αυτές δηλαδή που επιχειρούν να ερμηνεύσουν το περιεχόμενο και το είδος των κινήτρων (Maslow, McGregor, Herzberg κ.α) και στην δεύτερη ομάδα οι μηχανιστικές ή διαδικαστικές. Στην ομάδα αυτή οι θεωρίες εστιάζονται στις συμπεριφορές και τις συνθήκες εκείνες που ενθαρρύνουν ή αποθαρρύνουν την εργασιακή απόδοση.(Vroom, Locke,) (Παπάνης & Ρόντος,2005).

3.2 ΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

3.2.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΟΝ MASLOW

Ο Abraham Maslow εισήγαγε ένα σύστημα ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών και κινήτρων καταφέροντας να προσδιορίσει τις ανάγκες των ανθρώπων, και συνεπώς των εργαζομένων, οι οποίες εφόσον εκπληρωθούν οδηγούν στην ικανοποίηση. Η ιεράρχηση αφορά πέντε επίπεδα, ξεκινώντας από κάτω προς τα πάνω. Για να περάσει κάποιος από ένα επίπεδο σε ένα άλλο πρέπει πρώτα να ικανοποιηθεί η ανάγκη του προηγούμενου επιπέδου. Δηλαδή, μόλις τα άτομα έχουν ικανοποιήσει μία ανάγκη στην ιεραρχία, αυτή παύει να παρακινεί τη συμπεριφορά τους, και έχουν πλέον ως ανάγκη – κίνητρο να μετακινηθούν στο επόμενο, ανώτερο, επίπεδο ιεράρχησης (Παπάνης & Ρόντος, 2005).

Σκοπός κάθε ατόμου είναι να αναπτύξει τις δυνατότητές του και, επομένως, πρέπει πρώτα να ικανοποιήσει τις φυσιολογικές ανάγκες του (π.χ. πείνα, δίψα, σεξουαλικότητα), τις ανάγκες για ασφάλεια και αγάπη, την ανάγκη για προστασία και, τέλος, να κατακτήσει τη κορυφαία ανάγκη για αυτοπραγμάτωση ή επίτευξη των μεγαλύτερων στόχων του (Κορομηλάς, 1983, Κάντας, 1998). Επίτευξη των στόχων σημαίνει να ξεπερνάμε τα εμπόδια, να ασκούμε δύναμη, να αγωνιζόμαστε, να κάνουμε κάτι δύσκολο τόσο καλά και τόσο γρήγορα όσο είναι δυνατόν (Βοσνιάδου, 2005).

Ο Maslow υποστηρίζει ότι οι υψηλότερου επιπέδου ανάγκες ικανοποιούνται δύσκολα και σε μικρό βαθμό από τις οργανώσεις. Με αυτά τα δεδομένα, μια επιχείρηση πρέπει να στρέψει το ενδιαφέρον της στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών, αν θέλει να δημιουργήσει κίνητρα στους εργαζομένους, παρέχοντας τους διακρίσεις, ευκαιρίες για μετεκπαίδευση και προοπτικές εξέλιξης (Κάντας, 1998).

Παρόλα αυτά, η συγκεκριμένη θεωρία επηρέασε σημαντικά τις επιχειρήσεις. Ακόμη και στις μέρες μας διδάσκεται τόσο στα ήδη υπάρχοντα όσο και στα μελλοντικά στελέχη των επιχειρήσεων. Τέλος, εξακολουθεί να στρέφει τη προσοχή των εργοδοτών στο θέμα της διερεύνησης των αναγκών των υπαλλήλων τους (Spector, 2007, Μπουραντάς, 2002).

Σχήμα 1: η πυραμίδα ιεράρχησης των αναγκών κατά τον Maslow



Η ιεράρχηση των αναγκών μπορούν να διαφοροποιηθούν βάση των προσωπικών αναγκών και ιδιαιτεροτήτων του κάθε ατόμου, τις προσωπικές αξιολογήσεις του, το κοινωνικό και εργασιακό του περιβάλλον.

3.2.2 ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ (HERZBERG F., 1959)

Η θεωρία του Herzberg αποτελεί τη πρώτη σημαντική εξέλιξη στη θεωρία του Maslow και είναι μία ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων που στηρίζεται στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης (Stanton, 1987). Ο Herzberg προσδιόρισε τους παράγοντες εκείνους που προκαλούν ευνοϊκή στάση προς την εργασία και τους διέκρινε από εκείνους που προκαλούν δυσμενή στάση, αυξάνοντας ή μειώνοντας την ικανοποίηση του ατόμου από την εργασία του.

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, λοιπόν, υπάρχουν δύο παράγοντες που σχετίζονται με τη παρακίνηση του ατόμου:

- **Παράγοντες Υγιεινής ή Διατήρησης:** πρόκειται για περιβαλλοντικούς παράγοντες όπως η πολιτική και διοίκηση της επιχείρησης, οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι συνθήκες εργασίας, η κοινωνική θέση (status), η ασφάλεια της απασχόλησης, η ηγεσία και ο μισθός (Μιχόπουλος, 1996, Κάντας, 1998, Μπρούζος, 2002, Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003).

Οι παράγοντες αυτοί δεν παρακινούν τους εργαζόμενους για αύξηση της απόδοσής τους. Εμποδίζουν, όμως, στη θετική τους διάσταση, το συναίσθημα της δυσαρέσκειας, με αποτέλεσμα να διατηρούν την απόδοση του εργαζομένου σε ένα αποδεκτό επίπεδο. Όταν απουσιάζουν αποτελούν πιθανές πηγές δυσαρέσκειας, προκαλούν αρνητική στάση, και ενδεχόμενες απώλειες στην απόδοση των εργαζομένων (Μιχόπουλος, 1996, Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003). Για το λόγο αυτό οι παράγοντες υγιεινής είναι προληπτικοί. Μπορούν να προλάβουν τη δυσαρέσκεια αλλά δεν ενεργούν σαν προσωπικά κίνητρα για την υποκίνηση των εργαζομένων σε υψηλότερα επίπεδα παραγωγικότητας.

- **Παράγοντες Υποκίνησης ή Παρακίνησης:** πρόκειται για παράγοντες που σχετίζονται με το αντικείμενο της εργασίας, ενισχύουν τη παρακίνηση των εργαζομένων και, συνεπώς, την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Τέτοιοι παράγοντες είναι οι ακόλουθοι: επιτεύγματα, αναγνώριση, δυνατότητες ανάπτυξης, δυνατότητες προαγωγών, ενδιαφέρον εργασίας, υπευθυνότητα και αρμοδιότητες. Οι παράγοντες υγιεινής, έχουν τη δυνατότητα να προκαλέσουν μεγάλη δυσαρέσκεια. Αντίστοιχα, η απουσία τους δεν προκαλεί υψηλό επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης.

<i>ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ</i>	<i>ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ</i>
Αμοιβές	Αναγνώριση
Συνθήκες εργασίας	Προαγωγή
Διαπροσωπικές σχέσεις	Ανάπτυξη
Ασφάλιση	Ευθύνη
Επίβλεψη	Επίτευξη στόχων

3.2.3 ΘΕΩΡΙΑ ERG (ALDERFER C.)

Η θεωρία αυτή είναι μια παραλλαγή της θεωρίας του Maslow. Σύμφωνα με την θεωρία του Maslow οι ανάγκες ταξινομούνται σε πέντε κατηγορίες ενώ σύμφωνα με την θεωρία του Alderfer ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες, και δεν ακολουθούν την ιεραρχία όπως στην πυραμίδα των αναγκών του Maslow. Η ιεράρχηση των αναγκών κατά των Alderfer είναι υποκειμενική και επηρεάζεται από εξωγενείς περιβαλλοντικούς παράγοντες, καθώς επίσης και στο γεγονός ότι ένα άτομο μπορεί να παρακινείται ταυτόχρονα από πολλές ανάγκες ή και από καμία.

Ο Alderfer χωρίζει τις ανάγκες σε τρεις κατηγορίες

- **Ανάγκες ύπαρξης :** φυσιολογικές ανάγκες παροχής στοιχειωδών απαιτήσεων, ανάγκες ασφάλειας ή σιγουριάς του ατόμου κατά Maslow. Ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης μέσω του μισθού, των πρόσθετων παροχών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.
- **Ανάγκες διασύνδεσης ή σχέσεων :** αντιστοιχούν στις κοινωνικές, σύμφωνα με το Maslow, ανάγκες του ατόμου περί επιθυμίας δημιουργίας σχέσεων. Ικανοποιούνται όταν οι διαπροσωπικές σχέσεις διακρίνονται από συναισθηματική στήριξη, σεβασμό και αναγνώριση
- **Ανάγκες ανάπτυξης:** αφορούν την επιθυμία για προσωπική ανάπτυξη του ατόμου, δηλαδή τις ανάγκες αναγνώρισης και ολοκλήρωσης του ατόμου κατά Maslow. Ικανοποιούνται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία. (Jewell L.N. & Siegall M., 1990).

3.2.4 ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ MCGREGOR

Ο McGregor ανέπτυξε τη θεωρία αυτή θεωρώντας ότι οι μέχρι τότε θεωρίες αγνοούσαν τις επιδράσεις του οικονομικοκοινωνικού περιβάλλοντος, της τεχνολογικής προόδου και του ανθρώπινου παράγοντα. (Μπουραντάς, 2002).

Στην θεωρία αυτή οι άνθρωποι χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

- Στην **κατηγορία X** οι άνθρωποι εκ φύσεως αποστρέφονται της εργασίας και μόνο τιμωρητικές μέθοδοι μπορούν να αυξήσουν την παραγωγικότητα. Τα άτομα που ανήκουν σε αυτή την ομάδα νιώθουν ασφαλής και ικανοποιημένα, μόνο όταν αποφεύγουν να αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες, ενώ έχουν αυξημένη την ανάγκη για έλεγχο και καθοδήγηση.
- Στην **κατηγορία Y** χαρακτηρίζονται από έντονη αυτονομία και δημιουργικότητα. Αν το εργασιακό τους περιβάλλον τους εξασφαλίζει κλίμα εμπιστοσύνης, τότε δράττονται της ευκαιρίας να ξεδιπλώσουν τις ικανότητες τους και να εναρμονίσουν τις φιλοδοξίες τους με τους στόχους της εταιρίας. (Παπάνης & Ρόντος, 2005).

3.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ Ή ΜΗΧΑΝΙΣΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

3.3.1 ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΑΣ (VROOM)

Το 1964 ο Vroom, διατύπωσε στη θεωρία της προσδοκίας τη σύνδεση των κινήτρων και επαγγελματικής ικανοποίησης. Το μοντέλο βασίζεται σε τρεις μεταβλητές

- Την ελκυστικότητα (σθένος)
- Τη συντελεστικότητα (δυνατότητα)
- Την προσδοκία.

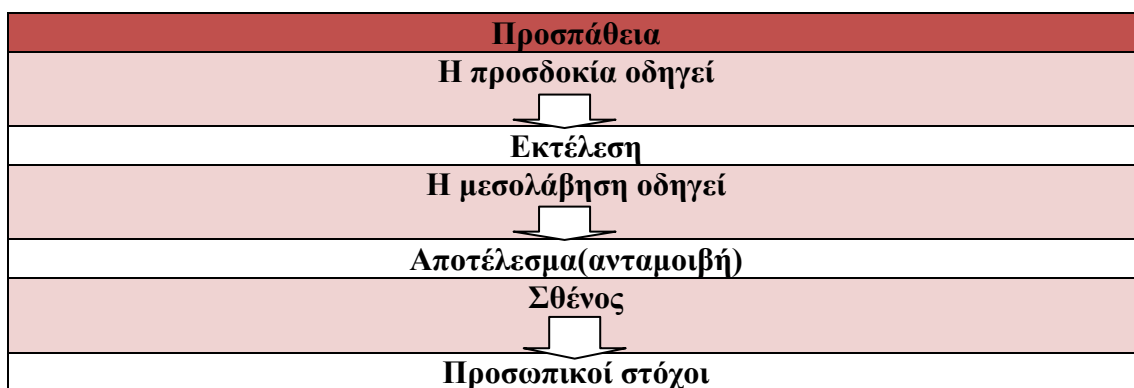
Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με τη συντελεστικότητα της συγκεκριμένης εργασίας να προσφέρει ή να "εξασφαλίζει" στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα. Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να προέλθει μέσα από την πραγμάτωση των αποτελεσμάτων.

Η απόφαση για δράση προκύπτει από το γινόμενο των τριών παραγόντων. Αυτό συνεπάγεται ότι αν κάποιος από τους τρεις παράγοντες είναι μηδέν, τότε η συνολική

υποκίνηση για την εκτέλεση μιας σειράς πράξεων είναι επίσης μηδέν. (Παπάνης & Ρόντος, 2005).

Οι θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης ταξινομούνται σε:

- **Θεωρίες αναγκών** : ο βαθμός ικανοποίησης εξετάζεται σε συνάρτηση με την ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου
- **Θεωρίες προσδοκιών** : ο βαθμός ικανοποίησης εξετάζεται σε συνάρτηση με την υλοποίηση των σκοπών του ατόμου και την ικανοποίηση των προσδοκιών του
- **Θεωρίες των ρόλων** : ο βαθμός ικανοποίησης εξετάζεται σε συνάρτηση με την αντίληψη του ατόμου περί υλοποίησης των ψυχολογικών και κοινωνικών ρόλων
- **Θεωρίες αυτοαντίληψης** : ο βαθμός ικανοποίησης εξετάζεται σε συνάρτηση με τη συμφωνία αντίληψης και επαγγελματικών επιτευγμάτων και
- **Γνωστική θεωρία** : εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης σε συνάρτηση με το πόσο το άτομο θεωρεί ότι πετυχαίνει τους σκοπούς του μέσα από το επάγγελμα. (Δημητρόπουλος ,1998, Σαλωνίτης 2002).



3.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ / ΤΕΥΛΟΡΙΣΜΟΣ.

Η θεωρία του επιστημονικού μάνατζμεντ (ή αλλιώς Τεϋλορισμός) είχε σημαντική επίδραση στη μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο Frederick Winslow Taylor (1911), διενεργώντας σε εργαζομένους πειράματα κατάληξε στο συμπέρασμα ότι για κάθε συγκεκριμένη εργασία υπάρχει ένας αποτελεσματικός τρόπος διεκπεραίωσής της.

Για το θέμα της παρακίνησης, διαπίστωσε ότι οι εργαζόμενοι παρακινούνται από το χρήμα και τα υλικά αγαθά (Ψημμένος, 2007). Ο Τεϋλορισμός βρήκε μεγάλη απήχηση στον τομέα, κυρίως, της βιομηχανίας, αντιμετωπίζοντας τον εργάτη σαν μηχανή και αυξάνοντας τη παραγωγικότητα των εργαζομένων, οδηγώντας ταυτόχρονα σε αύξηση της συνολικής παραγωγής. Από ερευνητές του χώρου θεωρείται ότι έθεσε κάποιες βασικές κατευθυντήριες γραμμές για την επιστημονική προσέγγιση του πεδίου της εργασίας (Κάντας, 1998).

Η θεώρηση του ανθρώπου ως μηχανή έφερε σαν αποτέλεσμα την μείωση της εργασιακής ικανοποίησης αφού τα συναισθήματα της απογοήτευσης ήταν έντονα καθώς και της δυσαρέσκειας των εργαζομένων λόγω των εξοντωτικών ρυθμών της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΜΕΘΟΔΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.

Πολλά ερευνητικά εργαλεία έχουν δημιουργηθεί από ερευνητές με σκοπό την μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ένα από αυτά έχει είναι το Employee Satisfaction Inventory (ESI). (Koustelios & Bagiatis 1997, Koustelios 1991). Περιέχει 24 προτάσεις αναφερόμενες σε έξι επιμέρους ενότητες: εργασιακές συνθήκες, μισθός, παραγωγή, φύση της εργασίας, προϊστάμενος και οργανισμός ως ολότητα. Στο ερωτηματολόγιο αυτό χρησιμοποιείται η πενταβάθμια κλίμακα για το σκοράρισμα η οποία ξεκινούσε από το «συμφωνώ απόλυτα» μέχρι το «διαφωνώ απόλυτα».

Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης γίνεται συνήθως με τη βοήθεια συνεντεύξεων ή ερωτηματολογίων και κάποιες φορές με αναφορά σε κρίσιμα γεγονότα. Στη βιβλιογραφία πιο συχνά οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται είναι με τα ερωτηματολόγια και η συνέντευξη. Παρόλο, που με τη συνέντευξη μπορούν να διεξαχθούν περισσότερες και αρκετά χρήσιμες πληροφορίες, η ευρέως χρησιμοποιούμενη μέθοδος είναι εκείνη των ερωτηματολογίων διότι απαιτεί λιγότερο χρόνο και κόστος. (Spector, 1997).

Μερικά από τα γνωστά χρησιμοποιούμενα εργαλεία μέτρησης είναι:

- Job Descriptive Index (JDI) (Smith, Kendal & Humil, 1969)
- The Job In General Scale (JIG) (Ironson et al, 1989)
- The Job Satisfaction Survey (Spector, 1985)
- Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss et al, 1967)
- Job Diagnostic Survey (JDS) (Hackman & Oldman, 1975)

Το βασικό μειονέκτημα της χρήσης μιας υπάρχουσας κλίμακας έχει να κάνει με το περιορισμό στην μέτρηση πιο ιδιαίτερων διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης σε ειδικούς τύπους επιχειρήσεων, από τους γενικούς και βασικούς που συνήθως ταιριάζουν στις περισσότερες επιχειρήσεις. (Spector, 1997).

4.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σε έρευνες για την εργασιακή συμπεριφορά, η επαγγελματική ικανοποίηση χρησιμοποιείται ως ανεξάρτητη μεταβλητή δηλαδή ως στάση που συντελεί στη διαμόρφωση ορισμένων άλλων συμπεριφορών ή στάσεων και επομένως αποτελεί προσδιοριστικό ή καθοριστικό παράγοντα ή αίτιο. Σε αυτή την περίπτωση ερευνάται πώς επιδρά η επαγγελματική ικανοποίηση στη συμπεριφορά του ανθρώπου στο χώρο εργασίας, στην παραγωγικότητα και στην αποδοτικότητα στην εργασία, στις απουσίες και στην κινητικότητα του προσωπικού. (Κάντας, 1998, Κουστέλιος & Κουστέλιου 2011).

Η ικανοποίηση του εργαζομένου μπορεί να χωριστεί σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

1. Στην ανάπτυξη καριέρας, όπου αφορά:
 - Την οργανωσιακή δέσμευση για επαγγελματική ανάπτυξη
 - Ευκαιρίες προαγωγής καριέρας μέσα στον οργανισμό
 - Ευκαιρίες καριέρας για μάθηση και επαγγελματική ανάπτυξη
 - Εκπαιδεύσεις επαγγελματικής εξειδίκευσης
 - Ευκαιρίες δικτύωσης με άτομα εντός και εκτός της επιχείρησης
 - Ευκαιρίες χρησιμοποίησης ικανοτήτων και δεξιοτήτων στην εργασία
 - Πληρωμή διδάκτρων και προγραμμάτων εκπαίδευσης
2. Τις σχέσεις με τους ανώτερους, όπως:
 - Επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων και προϊσταμένων
 - Αυτονομία και ανεξαρτησία στη λήψη αποφάσεων
 - Αναγνώριση της απόδοσης του εργαζομένου από τη διεύθυνση (ανατροφοδότηση, κίνητρα, βραβεία)
 - Σχέσεις με τον άμεσο προϊστάμενο
3. Τις αποζημιώσεις, αμοιβές και επιδόματα:
 - Ο μισθός και η συχνότητα καταβολής του
 - Ευκαιρίες διαφόρων ειδών πληρωμών
 - Δικαίωμα επιλογής τίτλων ή αξιόγραφων
 - Ανταγωνιστική αμοιβή συγκριτικά με τη τοπική αγορά

Στα προνόμια συμπεριλαμβάνονται: ιατρική φροντίδα, οικογενειακά προνόμια (ασφάλεια ζωής για εξαρτημένα μέλη, οικογενειακή περίθαλψη γονέων και τέκνων), πληρωμή ημερομισθίων σε περίπτωση απουσίας από την εργασία, (λόγω διακοπών, άδειας ή ασθένειας), και προνόμια συνταξιοδότησης (εφάπαξ και σύνταξη).

4. Το περιβάλλον εργασίας:

- Η αίσθηση ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας
- Η ασφάλιση
- Η σημαντικότητα της εργασίας και η συνεισφορά της στο κοινωνικό σύνολο
- Οργανωσιακή δέσμευση στην εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα (ισορροπημένη οικονομική απόδοση με συνεισφορές στην ποιότητα ζωής των εργαζομένων, της τοπικής κοινωνίας και της κοινωνίας γενικότερα
- Η οργανωσιακή δέσμευση σε "πράσινους" χώρους εργασίας (περιβαλλοντικά ευαίσθητους και ενεργειακά αποδοτικούς)
- Το φυσικό περιβάλλον εργασίας (φωτισμός, θόρυβος, καθαριότητα, τοποθέτηση επίπλων, κ.α)
- Η εταιρική κουλτούρα (φήμη της εταιρίας, ήθη και έθιμα εργασιακά-αξίας, εργασιακές συνθήκες κτλ.)
- Οι σχέσεις με συναδέλφους
- Η συνεισφορά της εργασίας στους στόχους της εταιρίας
- Η εργασία αυτή καθαυτή (πόσο ενδιαφέρον είναι, αν κρύβει προκλήσεις κτλ.)
- Η ποικιλία της εργασίας (εργασία σε διαφορετικούς τομείς χρησιμοποιώντας διαφορετικές ικανότητες)
- Η οικονομική εταιρική σταθερότητα
- Η οργανωσιακή δέσμευση σε ένα διαφοροποιημένο αλλά ενωμένο εργατικό δυναμικό.

Η ικανοποίηση του εργαζόμενου και η ικανοποίηση εργασίας αποτελεί μόνο ένα μέρος αυτής στην τέταρτη κατηγορία και μάλιστα σε υποκατηγορία. (Society for Human Resource and Management, 2011).

Η ικανοποίηση εργασίας μπορεί να βελτιώσει τη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και να αυξήσει την ικανοποίηση του εργαζομένου. Κάτω από αυτές τις συνθήκες, εκείνοι που χαράζουν πολιτικές και οι μάνατζερ έχουν επικεντρωθεί στο να παρέχουν διαφορετικά είδη ανέσεων και υπηρεσιών στους εργαζόμενους τους έτσι ώστε να αυξήσουν την ικανοποίησή τους. (Parvin, 2011).

4.3 Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Η ικανοποίηση μπορεί να αξιοποιηθεί ως «ανεξάρτητη μεταβλητή» αλλά και ως «εξαρτημένη μεταβλητή». (Κάντας, 1993).

Ως ανεξάρτητη μεταβλητή, αξιοποιείται όταν θεωρείται ως στάση που συντελεί στη διαμόρφωση ορισμένων άλλων συμπεριφορών ή στάσεων και επομένως αποτελεί προσδιοριστικό ή καθοριστικό παράγοντα ή αίτιο. Σε αυτή την περίπτωση ερευνάται πως επιδρά η επαγγελματική ικανοποίηση στη συμπεριφορά του ανθρώπου στο χώρο της εργασίας, στην παραγωγικότητα και στην αποδοτικότητα στην εργασία, στις απουσίες και στην κινητικότητα του προσώπου. (Κάντας, 1998 Κουστέλιος & Κουστέλιου 2001).

4.3.1. ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

4.3.1.1 ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Ο ικανοποιημένος εργάτης δεν είναι απαραίτητα και παραγωγικός γιατί η παραγωγικότητα του ατόμου πολλές φορές σχετίζεται με εξωτερικούς προς το άτομο παράγοντες που επηρεάζουν τη απόδοση του, όπως οι συνθήκες εργασίας, οι αμοιβές, η αναγνώριση. (Κάντας 1998, Greenberg & Baron 2000).

Η σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση και στην παραγωγικότητα είναι αντίστροφη από αυτή που οι περισσότεροι υποθέτουν ότι υπάρχει. Είναι πολύ πιθανό, να μην είναι η ικανοποίηση που οδηγεί στην παραγωγικότητα αλλά η παραγωγικότητα (η επιτυχής δηλ. απόδοση στη δουλειά) να οδηγεί στην ικανοποίηση, κάτι που είναι περισσότερο σύμφωνο με την αντίληψη που έχουμε για την ανθρώπινη φύση. Ακολούθως, η ικανοποίηση επιδρά στην παραγωγικότητα με έμμεσο τρόπο, κυρίως δημιουργώντας στο άτομο αίσθημα ικανοποίησης. (Κάντας 1998).

Την τελευταία δεκαετία, η βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας στην εργασία, αποτελεί κατευθυντήρια γραμμή της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ζητήματα που σχετίζονται με τη βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, την καλύτερη οργάνωση της εργασίας και την εξισορρόπηση μεταξύ του επαγγελματικού και του ιδιωτικού βίου των εργαζομένων αποτελούν πρωταρχικό στόχο των κρατών-μελών. (Ζουρνατζή κ.α., 2006).

Αν και η ιδέα ότι «ένας ικανοποιημένος εργάτης είναι και παραγωγικός», είναι αρκετά ελκυστική τα εμπειρικά δεδομένα είναι αρκετά ασαφή. Αρκετές έρευνες δείχνουν ότι δεν υφίσταται καμία σχέση ανάμεσα στις δύο μεταβλητές (Jewell & Siegall, 1990), υπάρχουν όμως και αρκετές οι οποίες δείχνουν ότι η συνάφεια μεταξύ τους αν και θετική, είναι σημαντικά περιορισμένη. (Spensor 2000, Krumm 2001).

4.3.1.2 Η ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι εργαζόμενοι που έχουν θετική προδιάθεση για τη ζωή και είναι αισιόδοξοι, αποχωρούν με ευκολία από τον οργανισμό όταν νιώθουν δυσαρεστημένοι, ενώ οι εργαζόμενοι, που είναι απαισιόδοξοι γενικά ως άτομα, παραμένουν συνήθως στον οργανισμό παρά τη δυσαρέσκεια που νιώθουν για τη συγκεκριμένη εργασία.

Τα αίτια της αποχώρησης από τη δουλειά θα πρέπει να αναζητηθούν στη μη εκπλήρωση των προσδοκιών που είχε ο εργαζόμενος από τη δουλειά του και η απόφαση για παραμονή ή αποχώρηση θα πρέπει να θεωρείται διαδικασία εξισορρόπησης ανάμεσα στις οιοδήποτε είδους αμοιβές που πήρε και σε αυτές που προσδοκούσε, επιθυμούσε ή δυνητικά μπορούσε να πάρει. (Porter & Streets 1973).

Η σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και τάσης για κινητικότητα του εργαζόμενου, θεωρείται θετική, δηλαδή όσο πιο δυσαρεστημένος αισθάνεται ο εργαζόμενος από την εργασία του, τόσο πιθανότερο είναι να σκέφτεται την παραίτηση και την αναζήτηση άλλης θέσης εργασίας. (Greenberg & Baron, 2000).

Οι εργαζόμενοι που έχουν θετική προδιάθεση για τη ζωή και είναι αισιόδοξοι, αποχωρούν με μεγαλύτερη ευκολία από τον οργανισμό όταν νιώθουν δυσαρεστημένοι, ενώ οι εργαζόμενοι που είναι απαισιόδοξοι γενικά ως άτομα, παραμένουν συνήθως στον οργανισμό παρά τη δυσαρέσκεια που νιώθουν για τη συγκεκριμένη εργασία. (McKenna 2000).

Η ηλικία ενός εργαζομένου και τα χρόνια υπηρεσίας στον οργανισμό φαίνεται να είναι σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την κινητικότητα του εργαζομένου. Όσο περισσότερα είναι τα χρόνια υπηρεσίας του εργαζομένου στον οργανισμό, τόσο μειώνεται το ποσοστό κινητικότητας του ανεξαρτήτως του επιπέδου ικανοποίησης του. Αυτό πιθανό εξηγείται από το γεγονός ότι ο εργαζόμενος που υπηρετεί χρόνια στον οργανισμό, παρόλο που μπορεί να μην είναι ικανοποιημένος, νιώθει δεσμευμένος να συνεχίσει να εργάζεται εκεί αλλά και πιθανόν γιατί αποθαρρύνεται στη σκέψη ότι θα τον προσλάβουν σε μια καινούργια δουλεία, σε παρόμοια θέση και με τις ίδιες αποδοχές. Επίσης, με τα χρόνια υπηρεσίας ο συγκεκριμένος εργαζόμενος έχει αποκομίσει σημαντική πείρα από τη συγκεκριμένη δουλεία με αποτέλεσμα να πιέζεται λιγότερο σε καθημερινή βάση και επομένως δε μπορεί να φανταστεί τον εαυτό του σε άλλη δουλεία από αυτή που έχει συνηθίσει. (McKenna 2000).

4.3.1.3 ΟΙ ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο δείκτης συνάφειας ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και τον αριθμό των απουσιών από την εργασία είναι αρνητικός. Η μεγαλύτερη ικανοποίηση οδηγεί σε λιγότερες απουσίες αλλά και όσο λιγότερη είναι η ικανοποίηση οδηγεί σε περισσότερες απουσίες από την εργασία.

Τα αίτια της απουσίας του εργαζομένου θα πρέπει απαραίτητα να αναζητούνται στο εργασιακό περιβάλλον του ανθρώπου και στο αν η νοοτροπία που επικρατεί είναι όντως αυτή που απωθεί ή ωθεί σε κάθε περίπτωση ξεχωριστά τον εργαζόμενο να αποφύγει ή όχι την εργασία του. (Κάντας 1998, Robbins 2001).

Πολλές έρευνες επιβεβαιώνουν τη σχέση ανάμεσα στο υψηλό επίπεδο απουσιών και στην τάση του εργαζομένου να παραιτηθεί, ενώ άλλες υποστηρίζουν ότι η υψηλή εργασιακή ικανοποίηση φαίνεται να συνεισφέρει στη μείωση των απουσιών. (Krumm 2001).

4.4 Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΕΞΕΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση διακρίνεται σε εσωγενή και εξωγενή. (Warr, 2005). Οι αιτίες οι οποίες θα διαμορφώσουν ανάλογα τα επίπεδα της ικανοποίησης σε υψηλά ή χαμηλά διαχωρίζονται σε:

4.4.1 Παράγοντες εσωγενούς επαγγελματικής ικανοποίησης:

- η ελευθερία επιλογών στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας
- η ποικιλία δραστηριοτήτων
- η αξιοποίηση δεξιοτήτων
- ο βαθμός υπευθυνότητας
- οι ευκαιρίες για προσωπικό έλεγχο
- η ανατροφοδότηση κ.α.

Οι άνθρωποι πραγματοποιώντας τους στόχους εργασίας, μπορούν να αποκτήσουν την εγγενή ικανοποίηση μέσω των χαρακτηριστικών:

- της ταυτότητας στόχου (εάν ο εργαζόμενος πραγματοποιεί ένα ολόκληρο έργο ή μέρος του)
- Την σημασία του στόχου (ο βαθμός στον οποίο η εργασία ασκεί επίδραση στις ζωές των ανθρώπων)
- Την ποικιλία των ικανοτήτων (ο αριθμός των διαφορετικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας)
- Την αυτονομία (ο βαθμός στον οποίο η εργασία παρέχει την ελευθερία και την ανεξαρτησία του στον τρόπο δουλειάς του)
- Την ανατροφοδότηση (ο βαθμός που ο εργαζόμενος έχει άμεση και ξεκάθαρη πληροφόρηση για την απόδοσή του στην εργασία). (Hackman και Oldham 1976, 1980).

Το γενικό αποτέλεσμα των χαρακτηριστικών εργασίας φαίνεται να έχει έναν υψηλό συσχετισμό με την επαγγελματική ικανοποίηση. (Spector, 1985). Η εργασία πρέπει να διέπεται από ευκαιρίες για προσωπικό έλεγχο (αυτονομία, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, ελευθερία επιλογών, ευρύτητα αποφάσεων, αυτοπροσδιορισμό) για να παραχθούν τα συναισθήματα επαγγελματικής ικανοποίησης. (Warr, 2005). Επίσης, πρέπει να επιτρέπει ευκαιρίες για αξιοποίηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ατόμου και ποικιλία του εργασιακού αντικειμένου.

Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεαστεί από μια σειρά παραγόντων που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας, το βαθμό της φυσικής προσπάθειας, του κόπου και της αξίας που προσδίδει ο εργαζόμενος στο έργο του. (Antoniou, 2009).

4.4.2 Παράγοντες εξωγενούς επαγγελματικής ικανοποίησης:

- οι εργασιακές συνθήκες
- το ωράριο
- οι οικονομικές απολαβές
- η ασφάλεια
- η ηγεσία (άμεσος προϊστάμενος)
- η εποπτεία από τον προϊστάμενο
- οι διαπροσωπικές σχέσεις

Οι **συνθήκες εργασίας**, είναι η γενική ατμόσφαιρα που επικρατεί εντός του εργασιακού περιβάλλοντος και βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση αφενός με το επίπεδο ικανοποίησης των υπαλλήλων από την εργασία τους και αφετέρου με το πνεύμα αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας μεταξύ της διοίκησης και του προσωπικού. (Φαναρίωτη, 1999).

Οι ακραίες συνθήκες εργασίας όπως ο φωτισμός, η θερμοκρασία, η έλλειψη οξυγόνου και ο θόρυβος, επιδρούν τόσο στην ψυχολογία όσο και στην επίδοση του εργαζομένου. Το φυσικό περιβάλλον δεν είναι ήσσονος για τον εργαζόμενο. (Antoniou 2009).

Ο άμεσος προϊστάμενος, ως άτομο διακατέχεται από ξεχωριστές ικανότητες και μοναδικά προσόντα τα οποία τον χαρακτηρίζουν και τον διακρίνουν από τους υπόλοιπους εργαζόμενους.

Δυο από τα πιο συνηθισμένα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση είναι η σύγκρουση και η ασάφεια των ρόλων. Η σύγκρουση των ρόλων προκύπτει όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι πρέπει να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες, ή όταν η συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου κάνει δύσκολη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες πλευρές του (Ivancevich & Matteson, 1980). Η σύγκρουση ρόλων είναι μία ιδιαίτερα αγχογόνος κατάσταση, που συνδέεται με υπέρταση και καρδιαγγειακά προβλήματα, ενώ τη βιώνουν εντονότερα τα ευαίσθητα άτομα και αυτά που έχουν ενδογενές άγχος. (Koustelios, Theodorakis & Goulimaridis, 2004).

Η αποτελεσματική ηγεσία, η υποστήριξη από τους προϊστάμενους και τους εργοδότες, η απουσία στενής επιτήρησης-αυστηρής εποπτείας μπορούν να προάγουν τα συναισθήματα επαγγελματικής ικανοποίησης. (Warr 2005, 2007).

Ο μισθός, είναι το οικονομικό αντίκτυπο που λαμβάνουν οι ίδιοι για τις υπηρεσίες τους και διεκδικούν μισθό τέτοιο που να αντικατοπτρίζει αυτό που πράγματι προσφέρουν. (Jonsen και Jonge 1999).

Η φύση της εργασίας, είναι το σύνολο των εργασιακών καθηκόντων και ρόλων που απαιτεί μια θέση εργασίας. (Κάντας, 2003). Η φύση του επαγγέλματος των νοσηλευτών απαιτεί στενή αλληλεπίδραση με δείκτες που πολύ συχνά εκδηλώνουν αρνητική συμπεριφορά επιθετικότητας, παθητικότητας και αδράνειας. (Muldary, 1983).

Οι ευκαιρίες για προαγωγή, είναι η αναβάθμιση του επαγγελματικού καθεστώτος και αποτελεί ατομική επαγγελματική ανέλιξη, ο σχεδιασμός της εργασίας με ουσιαστικές και συνεχείς προκλήσεις συνεισφέρει στην ανέλιξη του νοσηλευτή, στην αυτό ολοκλήρωση του ως άτομο και επιπλέον παρέχει ευκαιρίες για προαγωγή. (Κάντας, 2003).

4.4.3.ΑΤΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Οι ατομικοί παράγοντες σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου και τις προηγούμενες εμπειρίες του, και επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίησή του (Σαλωνίτης, 2002).

4.4.3.1.ΗΛΙΚΙΑ

Με το πέρασμα του χρόνου ο εργαζόμενος προσαρμόζεται καλύτερα στην εργασία λόγω της εμπειρίας του. (Spector 2000). Η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνει με την πάροδο της ηλικίας. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε σχέση με εργαζόμενους νεότερους σε ηλικία. (Greenberg & Baron 2000, Spector 2000). Αρκετές έρευνες έχουν αποδείξει ότι η εργασιακή ικανοποίηση μειώνεται στη διάρκεια των πρώτων χρόνων της απασχόλησης αγγίζοντας το χαμηλότερο σημείο στις ηλικίες 26 χρονών μέχρι 31 χρονών.

Οι νεότεροι εργαζόμενοι αναφέρουν μικρότερη ικανοποίηση. Η δυσανεμία τους οφείλεται στο γεγονός ότι η νέα γενιά θεωρεί την εργασία ως μέσο για την εκπλήρωση των προσωπικών της στόχων. Έτσι όταν ένας νέος εργάζεται για πρώτη φορά και συνειδητοποιεί την ασυμφωνία που υπάρχει μεταξύ των ιδανικών του και της πραγματικότητας, βιώνει απογοήτευση και δυσανεμία. Όντας πιο δυσαρεστημένοι οι νεότεροι σε ηλικία εγκαταλείπουν συχνότερα τον εργασιακό τους χώρο και βρίσκονται σε αναζήτηση εργασίας. (Schultz & Schultz, 1994).

4.4.3.2 ΦΥΛΟ

Έρευνες που έχουν γίνει τόσο στο παρελθόν όσο και σε νεότερες με στόχο να περιγράψουν τις διαφορές ανάμεσα στους άνδρες και στις γυναίκες ως προς την επαγγελματική ικανοποίηση, κατέληξαν σε ευρήματα που δείχνουν ελάχιστες αν όχι ανύπαρκτες, διαφορές μεταξύ τους. (Spector 2000).

Υπάρχουν ενδείξεις ότι οι γυναίκες ενδιαφέρονται για διαφορετικά εργασιακά θέματα από τους άνδρες. Πηγές ικανοποίησης για τις γυναίκες μπορεί να είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις, οι άνετες συνθήκες εργασίας, ο δίκαιος προϊστάμενος ή το αληθινό ενδιαφέρον για την εργασία τους. Πηγές ικανοποίησης για τους άντρες μπορεί να είναι η σταθερή δουλειά ή η δυνατότητα προβολής του εαυτού τους. Οι διαφορετικές πηγές ικανοποίησης για τις γυναίκες εξαρτάται από το αν μια γυναίκα

έχει να επιλέξει να σταδιοδρομήσει επαγγελματικά ή απλά αν εργάζεται για να συνεισφέρει στο οικογενειακό εισόδημα, δηλαδή το διαφορετικό κίνητρο εισόδου. (Schultz & Schultz, 1994).

Οι γυναίκες φαίνεται να είναι λιγότερο ικανοποιημένες από τη δουλειά τους και ίσως αυτό να οφείλεται στο γεγονός ότι βιώνουν εντονότερη σύγκρουση ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. (Al Zuhani & Kishk 2006).

4.4.3.3 ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Κάθε επαγγελματίας φέρει στον εργασιακό του χώρο γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες έχοντας ταυτόχρονα και ορισμένες απαιτήσεις είτε είναι συνειδητές είτε ασυνειδητές όπως η αναγνώριση, το κύρος, οι οικονομικές απολαβές και η δυνατότητα εξέλιξης. (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος 1999).

Σε σχετικές έρευνες που έχουν γίνει για τον εν λόγω θέμα έχουν δείξει ότι τα άτομα υψηλότερου μορφωτικού επιπέδου αναφέρουν γενικά μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση από άτομα με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο. Η σχέση του μορφωτικού επιπέδου επιδρά αρνητικά στην επαγγελματική ικανοποίηση αφού τα άτομα με υψηλότερο επίπεδο μόρφωσης είναι πιθανότερο να αισθάνονται δυσαρεστημένοι από τη δουλειά τους. (Schultz & Schultz, 1994).

Όταν η επαγγελματική ικανοποίηση εξεταστεί ως εξαρτημένη μεταβλητή, θεωρείται ότι είναι αποτέλεσμα ατομικών παραγόντων και παραγόντων που επικρατούν στο χώρο εργασίας και έχουν σχέση είτε με το περιεχόμενο της εργασίας είτε με το πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται η εργασία. (Κουστέλιος & Κουστέλιος 2001).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΩΣ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΥΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Το σύνδρομο αυτό αναφέρθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudeburger και το είχε ορίσει ως εξάντληση του ατόμου που προέρχεται από παρατεταμένη χρήση των ενεργειακών αποθεμάτων. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, δημοσιεύθηκαν και έγιναν σημαντικές έρευνες χωρίς όμως να υπάρχει συμφωνία μεταξύ των μελετητών, συγγραφέων, όσον αφορά τον ορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης. (Burnout).

Το φαινόμενο της επαγγελματικής ικανοποίησης, είναι ιδιαίτερα σημαντικό και έχει απασχολήσει πολύ τους επιστήμονες αλλά και άλλες κατηγορίες ανθρώπων της σημερινής εποχής όπως τους ψυχολόγους, τους κοινωνιολόγους αλλά και τους μάνατζμεντ. Ο πιο αναφερόμενος ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι της ψυχολόγου Christine Maslach (1982), στον οποίο αναφέρεται ότι « η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς.»

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι περισσότερο συχνό σε κάποια επαγγέλματα όπως οι γιατροί και οι νοσοκόμες. (Jimmieson 2000). Για τον λόγο αυτό το σύνδρομο θεωρήθηκε αρχικά ως αποτέλεσμα της καθημερινής επαφής με τον ανθρώπινο πόνο, ενώ η χρήση του περιορίστηκε στα επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα στους παθολόγους, τους νοσοκόμους και νοσοκόμες, τους φυσιοθεραπευτές και τους κοινωνικούς λειτουργούς.(Demir και συν., 2003).

Οι επαγγελματίες υγείας, που βιώνουν συναισθηματική εξάντληση αισθάνονται συναισθηματικά «στεγνωμένοι» και απογοητευμένοι από τα περιστατικά της ημέρας.(Burke & Greenglass, 2001). Γενικά αισθάνονται κόπωση και δεν μπορούν να βοηθήσουν και να επικοινωνήσουν στοιχειωδώς με τους ασθενείς τους. Καθώς κάθε πρωί αντιμετωπίζουν το επάγγελμα τους ως αναπόφευκτο κακό από το οποίο δεν μπορούν να δραπετεύσουν, πολλές φορές είναι αδύνατο να αναπτύξουν στενότερε ανθρώπινες σχέσεις με ανθρώπους που

χρειάζονται την επιστημονική και τη συναισθηματική τους υποστήριξη. Αντί γι' αυτό, προσπαθούν να κρατήσουν μια απόσταση ασφαλείας από άλλα άτομα που θεωρούνται ως πηγή εξάντλησης τους.

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Τα σωματικά συμπτώματα μπορούν να χαρακτηριστούν αυτά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις στρες και άγχους όπως οι πονοκέφαλοι, γαστρεντερολογικά προβλήματα, διαταραχές ύπνου, υπερένταση, σεξουαλική δυσλειτουργία, διαταραχές διατροφής και μυοσκελετικοί πόνοι.

Οι έννοιες επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση έχουν σαφώς διαφορετικό περιεχόμενο και διαφορετικές αιτίες αν και μερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Η σχέση των δύο διαστάσεων είναι πολύπλοκη. Η μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, αλλά μπορεί να εμφανιστεί και ανεξάρτητα από αυτή. Δεν αποκλείεται όμως να ισχύει και το αντίστροφο, δηλαδή η επαγγελματική εξουθένωση να οδηγεί σε μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση. Όμως, πιθανόν είναι, και η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση να είναι αποτέλεσμα άσχημων εργασιακών συνθηκών. (Κάντας, 1995).

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1.ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να αξιολογηθεί ποσοτικά αν οι εργαζόμενοι νοσηλευτικοί λειτουργοί στο Γενικό Νοσοκομείο Πάφου, είναι θετικά ή αρνητικά ικανοποιημένοι με τις συνθήκες εργασίας, τον άμεσο προϊστάμενο, το μισθό, τη ίδια τη φύση της δουλειάς, τον οργανισμό ως ολότητα και τις ευκαιρίες για προαγωγή. Επίσης, θα μελετήσουμε πως αυτά σχετίζονται με τα δημογραφικά τους στοιχεία, την ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό τους επίπεδο, την οικογενειακή τους κατάσταση καθώς και από τα χρόνια προϋπηρεσίας τους. Η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι από τα σημαντικότερα ζητήματα τα οποία θα πρέπει να απασχολούν όλα τα συστήματα υγείας.

2.ΔΕΙΓΜΑ

Ο πληθυσμός της μελέτης είναι εγγεγραμμένοι νοσηλευτικοί λειτουργοί πρώτου επιπέδου και ανώτεροι νοσηλευτικοί λειτουργεί , που εργάζονται τουλάχιστο για 1 χρόνο στο Γενικό Νοσοκομείο Πάφου. Από τον συνολικό αριθμό των εγγεγραμμένων νοσηλευτικών λειτουργών θα επιλεγθούν 150 άτομα, με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας. Η ανταπόκριση ήταν 100%, αφού συμπληρώθηκαν και τα 150 ερωτηματολόγια που δόθηκαν.

3.ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Όλα τα δεδομένα που αναζητήσαμε προκειμένου να στηρίξουμε την ερευνητική μας εργασία, προείλθαν από το Γενικό Νοσοκομείο Πάφου. Αφού πρώτα εξασφαλίστηκε η απαιτούμενη άδεια μέσω της Προϊστάμενης Νοσηλευτικής Λειτουργού και του Επαρχιακού λειτουργού, δόθηκε ερωτηματολόγιο "Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης"(ESI) από τους συγγραφείς Α.Κουστέλιο και Κ.Μπαγιάτη που δημιουργήθηκε το 1991. Το ερωτηματολόγιο αυτό δημοσιεύτηκε στο βιβλίο του Αναστασίου Στάλικα «Τα ψυχομετρικά εργαλεία στην Ελλάδα» (2002).

Προγραμματίστηκαν συναντήσεις με τις προϊστάμενες νοσηλεύτριες των τμημάτων και αφού ενημερώθηκαν σχετικά με τους σκοπούς και την διαδικασία

της έρευνας, δόθηκαν τα ερωτηματολόγια στο νοσηλευτικό προσωπικό, σε όλα σχεδόν τα τμήματα του Γενικού Νοσοκομείου Πάφου.

Η διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων δεν ήταν προγραμματισμένη και πραγματοποιήθηκε κατά την διάρκεια του διαθέσιμου χρόνου των εργαζόμενων.

Η συμπλήρωση κάθε ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε ατομικά από κάθε νοσηλεύτη χωρίς την παρουσία τρίτων, οι οποίοι θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις απαντήσεις των συνεντευχθέντων

Σε προηγούμενες έρευνες που έχουν γίνει με το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο φάνηκε να έχει υψηλούς δείκτες εγκυρότητας και αξιοπιστίας και για αυτό και επιλέχθηκε. Στους έξι παράγοντες που περιέχει το δομημένο ερωτηματολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί, έγινε έλεγχος για την αξιοπιστία τους με τον Cronbach Alpha. Οι τιμές του Cronbach Alpha οι οποίες είναι μεγαλύτερες του 0.80. Οι ερωτήσεις είναι απλά διατυπωμένες και χρειάζεται λίγος χρόνος(15-20 λεπτά) για την συμπλήρωση του ενώ ταυτόχρονα ελέγχει σημαντικές παραμέτρους.

Η στατιστική ανάλυση έγινε με το πακέτο της Στατιστικής ανάλυσης SPSS. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος, έγινε η παρουσίαση των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος, δηλαδή κατά φύλο, ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών καθώς και τα έτη προϋπηρεσίας. Τα δημογραφικά στοιχεία για ευκολία στην ανάλυση κωδικοποιήθηκαν.

Στο δεύτερο μέρος, υπολογίστηκε το μέγεθος του δείγματος που απάντησε σε κάθε ερώτηση, η ελάχιστη και μέγιστη τιμή των απαντήσεων, ο αριθμητικός μέσος και η τυπική απόκλιση. Ακολούθως, η κάθε αθροιστική κλίμακα αναλύθηκε ξεχωριστά. Οι επιμέρους βαθμολογίες της κάθε μιας προστέθηκαν και έδωσαν την συνολική βαθμολογία κάθε αθροιστικής κλίμακας, μετά διαιρέθηκαν με τον αριθμό των στοιχείων της ώστε να καταγραφεί ο μέσος όρος κάθε αθροιστικής κλίμακας ξεχωριστά. Έγινε επίσης στατιστική συσχέτιση των δημογραφικών στοιχείων με τον συνολικό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης ξεχωριστά σε κάθε μια από τις έξι κλίμακες.

4.ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο. Η χρήση ερωτηματολογίου, ως ερευνητικό μέσο, παρέχει τη δυνατότητα προσέγγισης ικανού αριθμού περιπτώσεων, διευκολύνει την οργάνωση και την ανάλυση καθώς και επίσης συμβάλλει στην γρήγορη συλλογή των δεδομένων.

Θεωρείται ένα ολοκληρωτικά δομημένο όργανο όπου τα υποκείμενα καλούνται να απαντήσουν στις ίδιες ακριβώς ερωτήσεις, με την ίδια σειρά και τους δίνεται η ίδια σειρά επιλογών για τις απαντήσεις τους.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, στο Α μέρος αποτελούσε το ερωτηματολόγιο «Καταγραφής της Επαγγελματικής Ικανοποίησης» (ESI), από τους συγγραφείς Α.Κουστέλιο και Κ.Μπαγιάτη 1991, το οποίο δημοσιεύτηκε στο βιβλίο του Αναστασίου Στάλικα «Τα ψυχομετρικά εργαλεία στην Ελλάδα». (2002).

Στο Α μέρος, περιλάμβανε 24 ερωτήσεις κλειστού τύπου, που είχαν βασιστεί σε 6 παράγοντες: τις συνθήκες εργασίας, τον άμεσο προϊστάμενο, τον μισθό, την φύση της δουλειάς, τον οργανισμό ως ολότητα και τις ευκαιρίες για προαγωγή. Κάθε πρόταση βαθμολογείτε με την κλίμακα πέντε διαβαθμίσεων τύπου Likert. Από το διαφωνώ απόλυτα μέχρι το συμφωνώ απόλυτα. (5- συμφωνώ απόλυτα, 4- συμφωνώ, 3- δεν είμαι σίγουρος, 2-διαφωνώ και 1-διαφωνώ απόλυτα).

Στο Β μέρος, περιείχε τα δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών και τα έτη προϋπηρεσίας στο νοσηλευτικό επάγγελμα.

Στους έξι παράγοντες που περιείχε το δομημένο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε, έγινε έλεγχος για την αξιοπιστία τους με τον Cronbach Alpha.

5.ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Για τον έλεγχο της επάρκειας των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης ΚΜΟ. (Kaiser-Meyer-Olkin). Ο δείκτης ήταν 0,524 που είναι ικανοποιητικός αφού ήταν πάνω από 0,5.

Για τον έλεγχο της ολικής αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής αξιοπιστίας του Cronbach Alpha, που το αποτέλεσμα είναι 0,501.

Για τον πρώτο παράγοντα, που είναι οι συνθήκες εργασίας, οι οποίες περιλάμβαναν τις ερωτήσεις από 1-5, ο Cronbach Alpha = 0,185. Για τον δεύτερο παράγοντα, τον μισθό στις ερωτήσεις 6-9 Cronbach Alpha = 0,356. Για τον τρίτο παράγοντα, τις ευκαιρίες προαγωγής στις ερωτήσεις 10-12 Cronbach Alpha = 0,375. Για τον τέταρτο παράγοντα, την φύση της δουλειάς στις ερωτήσεις 13-16 Cronbach Alpha = 0,281. Για τον άμεσο προϊστάμενο στις ερωτήσεις 17-20 Cronbach Alpha = 0,336. Στον τελευταίο παράγοντα στον οργανισμό ως ολότητα στις ερωτήσεις 21-24 Cronbach Alpha = 0,412.

6.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε αναλυτικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσω της έρευνας, που πραγματοποιήθηκε στο Γενικό Νοσοκομείο Πάφου και στην οποία έλαβαν μέρος 150 άτομα νοσηλευτικού προσωπικού από διάφορες κλινικές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 1** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος κατά φύλο, και αυτό που έχει παρατηρηθεί είναι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των νοσηλευτών στο δείγμα ήταν γυναίκες (52%).

ΦΥΛΟ		Frequency	Percent %
Valid	Ανδρας	72	48,0
	Γυναίκα	78	52,0
	Total	150	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 2** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση. Αυτό που έχει παρατηρηθεί είναι ότι η πλειοψηφία των νοσηλευτών του δείγματος είναι έγγαμοι με ποσοστό 81,3%, ακολούθως οι άγαμοι με ποσοστό 16,0% και ένα πολύ μικρό ποσοστό των διαζευγμένων με ποσοστό 16,0%.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			
		Frequency	Percent %
Valid	Άγαμος/η	24	16,0
	Έγγαμος	122	81,3
	Διαζευγμένος/η	4	2,7
	Total	150	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 3** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ως προς το οικογενειακό εισόδημα. Το μεγαλύτερο ποσοστό στο μηνιαίο εισόδημα είναι από 2001-2500 με ποσοστό 29,3% και το μικρότερο από 3001-3500 και 4000+ με ποσοστό 1,3%.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ			
		Frequency	Percent %
Valid	501-1000	5	3,3
	1001-1500	43	28,7
	1501-2000	36	24,0
	2001-2500	44	29,3
	2501-3000	18	12,0
	3001-3500	2	1,3
	4000+	2	1,3
	Total	150	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 4** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ως προς το επίπεδο σπουδών. Το μεγαλύτερο ποσοστό των νοσηλευτών του δείγματος 92,7% είναι κάτοχοι πτυχίου, και ένα μικρό ποσοστό κάτοχοι μεταπτυχιακού 7,3%.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
		Frequency	Percent %
Valid	Πτυχίο	139	92,7
	Μεταπτυχιακό	11	7,3
	Total	150	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 5** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ανά ηλικία. Έχει παρατηρηθεί ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι ηλικίας 30-39 ετών, ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 40-49. Συνολικά οι δυο πρώτες ηλικιακές ομάδες, αυτές δηλαδή των 20-29 και 30-39 ανέρχονται στο ποσοστό 60%, που σημαίνει ότι το δείγμα των νοσηλευτών είναι οι περισσότεροι κάτω των 40 ετών.

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ			
		Frequency	Percent %
Valid	20-29	33	22,0
	30-39	57	38,0
	40-49	45	30,0
	50+	15	10,0
	Total	150	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΈΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 6** παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ως προς τα έτη υπηρεσίας στο νοσηλευτικό επάγγελμα. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος παρουσιάζεται στην ηλικιακή ομάδα 1-9 χρόνια υπηρεσίας με ποσοστό 40% ενώ πάνω από 20 χρόνια υπηρεσίας κατέχει το ποσοστό 19,3%.

ΈΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ			
		Frequency	Percent %
Valid	1-9	60	40,0
	10-19	61	40,7
	20+	29	19,3
	Total	150	100,0

7 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ-ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΩΝ ΚΛΙΜΑΚΩΝ

Στην συνέχεια τις στατιστικής ανάλυσης, χρειάστηκε όλες οι ερωτήσεις των αθροιστικών κλιμάκων να διατυπωθούν θετικά ώστε να έχουν την ίδια ροή. Από αυτές οι ερωτήσεις που αλλάχτηκαν οι κλίμακες τους ήταν οι 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15, 16, 19, 20, 23 και 24.

Ο ψηλότερος αριθμητικός μέσος παρουσιάζεται στην ερώτηση 13 με ποσοστό 3.28% ερώτηση η οποία αφορά την φύση της εργασίας, αν η δουλεία μου είναι αξιόλογη. Οι νοσηλευτικοί λειτουργοί στο σύνολο τους συμφωνούν ότι η φύση της εργασίας τους είναι αξιόλογη. Ο μικρότερος αριθμητικός μέσος όρος παρουσιάζεται στην ερώτηση 9, με ποσοστό 2,66% η οποία αφορά τον μισθό, πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω, δηλαδή οι νοσηλευτικοί λειτουργοί του δείγματος δεν είναι ικανοποιημένοι με τον μισθό τους.

8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ

Έγινε ανάλυση παραγόντων για να φανεί ποιες ερωτήσεις σχετίζονται μεταξύ τους και μπορούν να δημιουργηθούν παράγοντες που να αποτελούνται από ένα αριθμό ερωτήσεων. Η επάρκεια των δεδομένων για να γίνει η ανάλυση των παραγόντων ελέγχθηκε από τον δείκτη ΚΜΟ. Ο δείκτης αυτός, για να είναι ικανοποιημένος, για να εκφράζει δηλαδή επάρκεια δεδομένων πρέπει να είναι μεγαλύτερος από 0,5. Στην συγκεκριμένη περίπτωση ο ΚΜΟ είναι 0,524.

Ακολούθως δημιουργήθηκε μια επιπλέον μεταβλητή η οποία αφορά τον γενικό δείκτη της επαγγελματικής ικανοποίησης που αποτελείτε από τον μέσο όρο των ερωτήσεων 1-24. Αφού προστέθηκαν οι μέσοι όροι κλίμακας του κάθε παράγοντα και διαιρέθηκαν στο σύνολο τους η γενική ικανοποίηση, δηλαδή το σύνολο των ερωτήσεων παρουσιάζεται σε πολύ χαμηλά επίπεδα 2,66%

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 7** φαίνεται ο δείκτης για κάθε παράγοντα ξεχωριστά. Από τον πίνακα αυτό φαίνεται ότι ο πιο θετικός παράγοντας ο οποίος δίνει ικανοποίηση στους νοσηλευτικούς λειτουργούς του Γενικού νοσοκομείου Πάφου είναι, ο άμεσος προϊστάμενος, ο παράγοντας 5 με ποσοστό 3,2233 και ακολουθούν οι συνθήκες εργασίας με μέσο όρο 2,9853. Ο πιο αρνητικός παράγοντας είναι ο παράγοντας 2 ως προς τον μισθό όπου ο μέσος όρος είναι 2,7950

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

Παράγοντας	N	Μέγιστο	Ελάχιστο	Μέσο	Τυπική Απόκλιση
Συνθήκες εργασίας	150	1,40	4,20	2,9853	,52945
Μισθός	150	1,00	4,25	2,7950	,68116
Ευκαιρίες για προαγωγή	150	1,00	4,67	2,8044	,76382
Φύση της δουλειάς	150	1,00	4,75	3,1217	,63241
Άμεσος προϊστάμενος	150	1,25	5,00	3,2233	,68734
Οργανισμός ως ολότητα	150	1,25	5,00	2,9167	,65837
Γενική ικανοποίηση	150	2,04	4,00	2,9819	,32103

Στην συνέχεια ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή των στατιστικών στοιχείων, των αθροιστικών κλιμάκων του ερωτηματολογίου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στον **ΠΙΝΑΚΑ 8** ο αριθμητικός μέσος είναι 2,9853 όπου φαίνεται να δείχνει έντονη δυσαρέσκεια. Πιο δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 4 ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλείας μου, με ποσοστό 2,79. Πιο πολύ ικανοποιημένοι οι νοσηλευτικοί λειτουργοί στο δείγμα παρουσιάζονται στην ερώτηση 2 όπου ο χώρος εργασίας μου είναι ευχάριστος, όπου ο αριθμητικός μέσος είναι 3,17.

ΕΡΩΤΗΣΗ	N	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
1.Οι συνθήκες εργασίας είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ	150	1	5	3,15	
2.Ο χώρος εργασίας μου είναι ευχάριστος	150	1	5	3,17	
3.Οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία μου	150	1	5	2,81	2,9853
4. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλείας μου	150	1	5	2,79	
5.Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλείας μου	150	1	5	3,01	

ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΜΙΣΘΟΣ

Ο αριθμητικός μέσος στον παράγοντα μισθός είναι 2,7950 που εκφράζει μικρή ικανοποίηση. Πιο δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 9 όπου το δείγμα των νοσηλευτικών λειτουργών καταγράφει ότι πληρώνεται λιγότερο από ότι αξίζει, με αριθμητικό μέσο 2,66. Στην ερώτηση 7, αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό ο αριθμητικός μέσος ήταν 2,95 που δείχνει ότι ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος αισθάνεται ανασφάλεια με τον μισθό του.

ΕΡΩΤΗΣΗ	N	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
6.Πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλεία που προσφέρω	150	1	5	2,83	
7.Αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό	150	1	5	2,95	2,7950
8.Ισα ίσα που μπορώ και επιβιώνω με αυτό το μισθό	150	1	5	2,75	
9.Πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω	150	1	5	2,66	

ΠΙΝΑΚΑΣ 10: ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ

Στον παράγοντα ευκαιρίες για προαγωγή, ο μέσος όρος κλίμακας είναι 2,8044 όπου εκφράζει αρκετή ικανοποίηση. Πιο ικανοποιημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 10, υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή, με αριθμητικό μέσο 2,71%. Πιο δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 12, οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες, με αριθμητικό μέσο 2,88.

ΕΡΩΤΗΣΗ	N	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ
10.Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή	150	1	5	2,71	
11.Η πείρα που απέκτησα αυξάνει τις προοπτικές μου για προαγωγή	150	1	5	2,82	2,8044
12.Οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες	150	1	5	2,88	

ΠΙΝΑΚΑΣ 11: ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ

Στον παράγοντα φύση της δουλειάς, ο μέσος όρος είναι 3,1217 που δηλώνει πολύ μεγάλη ικανοποίηση. Πιο δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 15, η δουλειά μου είναι μονότονη, με μέσο όρο 2,91. Πιο ικανοποιημένοι, παρουσιάζονται στην ερώτηση 13, η δουλειά μου είναι αξιόλογη, με αριθμητικό μέσο 3,28.

ΕΡΩΤΗΣΗ	N	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
13.Η δουλειά μου είναι αξιόλογη	150	1	5	3,28	
14.Η δουλειά μου με ικανοποιεί	150	1	5	3,19	3,1217
15.Η δουλειά μου είναι μονότονη (ρουτίνα)	150	1	5	2,91	
16.Η δουλειά μου είναι βαρετή	150	1	5	3,11	

ΠΙΝΑΚΑΣ 12: ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ

Στον παράγοντα άμεσος προϊστάμενος, ο μέσος όρος κλίμακας είναι 3,2233. Την μικρότερη ικανοποίηση φαίνεται να αποδίδει η ερώτηση 17, ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι, με ποσοστό 3,02.

ΕΡΩΤΗΣΗ	N	ΕΛΑΧΙΣΤΟ	ΜΕΓΙΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ
17.Ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι	150	1	5	3,02	
18.Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματα μου	150	1	5	3,21	3,2233
19.Ο προϊστάμενος μου δεν συμπεριφέρεται με την πρέπουσα ευγένεια	150	1	5	3,19	
20.Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός	150	1	5	3,47	

ΠΙΝΑΚΑΣ 13: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ

Στον παράγοντα οργανισμός ως ολότητα, ο μέσος όρος κλίμακας είναι 2,9167 όπου και με αυτό το ποσοστό δείχνει πάλι την ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού. Πιο δυσαρεστημένοι οι εργαζόμενοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 21, η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζόμενους της, με αριθμητικό μέσο 2,85 αν η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζόμενους της. Λιγότερο δυσαρεστημένοι παρουσιάζονται στην ερώτηση 23 και 24 με αριθμητικό μέσο 2,97. Αυτό σημαίνει ότι οι νοσηλευτικοί λειτουργοί αισθάνονται ότι υπάρχει έλλειψη αξιοκρατίας στην υπηρεσία και ότι η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους.

21.Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζόμενους της	150	1	5	2,85	
22.Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ	150	1	5	2,87	2,9167
23.Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία	149	1	5	2,97	
24.Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους	150	1	5	2,97	

9 ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Για να βρεθεί ο βαθμός της επαγγελματικής ικανοποίησης του δείγματος των νοσηλευτικών λειτουργών του Γενικού νοσοκομείου Πάφου, σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία έγινε συσχέτιση μεταξύ των έξι παραγόντων και των δημογραφικών στοιχείων. Ένας παράγοντας για να θεωρείται εξαρτώμενος σε ένα δημογραφικό γίνεται ο έλεγχος ανεξαρτησίας, όπου το p-value του ελέγχου πρέπει να είναι μικρότερο από το 0,05. Αφού το p-value είναι μικρότερο του 0,05 δηλαδή τα δυο στοιχεία είναι εξαρτώμενα τότε χρησιμοποιείται ο συντελεστής για να φανεί η σχέση τους.

Για τον έλεγχο των συσχετίσεων αυτών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman(r).

Ο έλεγχος έγινε και για τους έξι παράγοντες οι οποίοι μελετήθηκαν, για τις συνθήκες εργασίας, τον μισθό, τις ευκαιρίες για προαγωγή, την φύση της εργασίας, τον άμεσο προϊστάμενο καθώς και τον οργανισμό σαν ολότητα, σε σχέση με τα δημογραφικά στοιχεία και τα επαγγελματικά στοιχεία του δείγματος. Τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν ήταν το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο σπουδών και τα χρόνια προϋπηρεσίας στο νοσηλευτικό επάγγελμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14

Στον ΠΙΝΑΚΑ 14 φαίνεται ότι στατιστική σημαντική συσχέτιση υπάρχει μόνο με τον παράγοντα 4, φύση της δουλείας και παράγοντα 5, άμεσο προϊστάμενο σε σχέση με το οικογενειακό εισόδημα.

		ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΟΙΚ. ΚΑΤΑΣΤ	ΟΙΚ. ΕΙΣΟΔ	ΕΠΠ. ΣΠΟΥΔ	ΕΤΗ ΠΡΟΥΠ
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	,080 ,333 150	-,090 ,275 150	-,003 ,972 150	-,084 ,308 150	0,47 ,571 150	-,052 ,528 150
ΜΙΣΘΟΣ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	-,069 ,402 150	,055 ,501 150	,081 ,323 150	,003 ,968 150	-,047 ,569 150	,020 ,812 150
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	-,048 ,559 150	,030 ,718 150	-,041 ,621 150	,034 ,679 150	,039 ,638 150	,010 ,903 150
ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	,101 ,230 150	-,149 ,069 150	-,079 ,337 150	-,162 ,047 150	-,004 ,965 150	-,105 ,201 150
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	,041 ,623 150	-,131 ,111 150	-,042 ,608 150	-,185 ,023 150	,067 ,416 150	-,124 ,131 150
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ	PearsonColleration Sig.(2-tailed) N	-,122 ,137 150	-,096 ,242 150	-,072 ,381 150	-,058 ,484 150	-,107 ,179 150	-,076 ,356 150

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ΠΙΝΑΚΑΣ 15

T-TEST

T-TEST GROUPS=VAR00026(1 2)					
/MISSING=ANALYSIS					
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 PTOTAL					
/CRITERIA=CI(.95).					
Group Statistics					
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	ΦΥΛΟ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (1)	Ανδρας	72	2,9417	,54586	,06433
	Γυναίκα	78	3,0256	,51407	,05821
ΜΙΣΘΟΣ (2)	Ανδρας	72	2,8438	,63833	,07523
	Γυναίκα	78	2,7500	,71962	,08148
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ (3)	Ανδρας	72	2,8426	,78318	,09230
	Γυναίκα	78	2,7692	,74885	,08479
ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ (4)	Ανδρας	72	3,0556	,69862	,08233
	Γυναίκα	78	3,1827	,56216	,06365
ΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ (5)	Ανδρας	72	3,1944	,64762	,07632
	Γυναίκα	78	3,2500	,72524	,08212
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ (6)	Ανδρας	72	3,0000	,69328	,08170
	Γυναίκα	78	2,8397	,61893	,07008
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Ανδρας	72	2,9838	,30463	,03590
	Γυναίκα	78	2,9802	,33742	,03820

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 (Α)

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ΣΥΝΘΗΚΕ Σ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Equal variances assumed	,573	,450	-,970	148	,333	-,08397	,08655	-,25500	,08705
	Equal variances not assumed			-,968	145,142	,335	-,08397	,08675	-,25544	,08749
ΜΙΣΘΟΣ	Equal variances assumed	,668	,415	,841	148	,402	,09375	,11143	-,12645	,31395
	Equal variances not assumed			,845	147,773	,399	,09375	,11090	-,12540	,31290
ΕΥΚΑΙΡΙΕ Σ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓ Η	Equal variances assumed	,123	,726	,586	148	,559	,07336	,12511	-,17387	,32059
	Equal variances not assumed			,585	145,713	,559	,07336	,12533	-,17434	,32107

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 (Β) ΣΥΝΕΧΕΙΑ

ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Equal variances assumed	3,576	,061	-1,232	148	,220	-,12714	,10318	-,33103	,07675
	Equal variances not assumed			-1,222	136,330	,224	-,12714	,10407	-,33293	,07866
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	Equal variances assumed	1,093	,297	-,493	148	,623	-,05556	,11262	-,27810	,16699
	Equal variances not assumed			-,496	147,843	,621	-,05556	,11211	-,27710	,16599
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ	Equal variances assumed	,489	,485	1,496	148	,137	,16026	,10715	-,05149	,37200
	Equal variances not assumed			1,489	142,687	,139	,16026	,10764	-,05252	,37303
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Equal variances assumed	,655	,419	,068	148	,946	,00356	,05264	-,10046	,10759
	Equal variances not assumed			,068	147,931	,946	,00356	,05243	-,10004	,10716

ONEWAY p1 p2 p3 p4 p5 p6 BY Age2
/MISSING ANALYSIS.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ΣΥΝΟΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	2,802	3	,934	3,500	,017
	Within Groups	38,965	146	,267		
	Total	41,768	149			
ΜΙΣΘΟΣ	Between Groups	,888	3	,296	,633	,595
	Within Groups	68,246	146	,467		
	Total	69,134	149			
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ	Between Groups	,068	3	,023	,038	,990
	Within Groups	86,862	146	,595		
	Total	86,930	149			
ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	,987	3	,329	,819	,485
	Within Groups	58,606	146	,401		
	Total	59,592	149			
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	Between Groups	,425	3	,142	,296	,828
	Within Groups	69,968	146	,479		
	Total	70,393	149			
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ	Between Groups	5,834	3	1,945	4,833	,003
	Within Groups	58,749	146	,402		
	Total	64,583	149			
ONEWAY p1 p2 p3 p4 p5 p6 BY VAR00028						
/MISSING ANALYSIS.						

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ΣΥΝΟΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	,249	2	,124	,441	,644
	Within Groups	41,519	147	,282		
	Total	41,768	149			
ΜΙΣΘΟΣ	Between Groups	,483	2	,242	,517	,597
	Within Groups	68,650	147	,467		
	Total	69,134	149			
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ	Between Groups	,240	2	,120	,203	,816
	Within Groups	86,691	147	,590		
	Total	86,930	149			
ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	,585	2	,293	,729	,484
	Within Groups	59,007	147	,401		
	Total	59,592	149			
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	Between Groups	,136	2	,068	,142	,868
	Within Groups	70,258	147	,478		
	Total	70,393	149			
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ	Between Groups	,573	2	,287	,658	,519
	Within Groups	64,010	147	,435		
	Total	64,583	149			
ONEWAY p1 p2 p3 p4 p5 p6 BY VAR00030						
/MISSING ANALYSIS.						

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	,091	1	,091	,322	,571
	Within Groups	41,677	148	,282		
	Total	41,768	149			
ΜΙΣΘΟΣ	Between Groups	,152	1	,152	,326	,569
	Within Groups	68,982	148	,466		
	Total	69,134	149			
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗ	Between Groups	,130	1	,130	,222	,638
	Within Groups	86,800	148	,586		
	Total	86,930	149			
ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Between Groups	,001	1	,001	,002	,965
	Within Groups	59,591	148	,403		
	Total	59,592	149			
ΑΜΕΣΟΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	Between Groups	,316	1	,316	,666	,416
	Within Groups	70,078	148	,473		
	Total	70,393	149			
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΩΣ ΟΛΟΤΗΤΑ	Between Groups	,788	1	,788	1,827	,179
	Within Groups	63,796	148	,431		
	Total	64,583	149			

10 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στο κεφάλαιο αυτό της ερευνητικής εργασίας, γίνεται σχολιασμός και ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Επίσης, γίνεται σύγκριση με αποτελέσματα άλλων ερευνών και εξάγονται χρήσιμα αποτελέσματα και εισηγήσεις για πρακτική αξιοποίηση των αποτελεσμάτων.

Στη λεπτομερή περιγραφή των στατιστικών στοιχείων, των αθροιστικών κλιμάκων του ερωτηματολογίου, μελετήθηκε ο μέσος όρος της κάθε κλίμακας του δομημένου ερωτηματολογίου που δόθηκε. Οι συνθήκες που μελετήθηκαν ήταν οι συνθήκες εργασίας, ο μισθός, οι ευκαιρίες για προαγωγή, η φύση της δουλειάς, ο άμεσος προϊστάμενος και ο οργανισμός ως ολότητα.

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν τις συνθήκες εργασίας, (παράγοντας 1) στο δείγμα των νοσηλευτικών λειτουργών οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς τους με ποσοστό 2,79 (ερώτηση 4). Επίσης ένα μεγάλο ποσοστό 3,17 συμφώνησε ότι ο χώρος εργασίας τους είναι ευχάριστος, (ερώτηση 2).

Σε μια πανελλήνια έρευνα για την Μέτρηση Ικανοποίησης Προσωπικού στα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης για τις συνθήκες εργασίας, ένας στους δύο εργαζόμενους δηλώνουν δυσαρεστημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι. (Βουδουρης, Τσοτσολας, Σαρρή., 2006).

Σε μια άλλη έρευνα για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία του νοσηλευτικού προσωπικού του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου ΑΧΕΠΑ στη Θεσσαλονίκη, ο παράγοντας συνθήκες εργασίας αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα δυσαρέσκειας και φάνηκε να προκαλεί μείωση της επαγγελματικής ικανοποίησης. (Αλετρά, Καραυάνου., 2007).

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν τον μισθό, (παράγοντα 2) στο δείγμα των νοσηλευτικών λειτουργών οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι αισθάνονται ανασφάλεια με τέτοιο μισθό με ποσοστό 2,95 (ερώτηση 7).

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν τις ευκαιρίες για προαγωγή, (παράγοντας 3) στο δείγμα οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες, με ποσοστό 2,88 (ερώτηση 12). Το γεγονός αυτό ισχύει στην πραγματικότητα αφού με την οικονομική κρίση που υπάρχει ανά το παγκόσμιο, οι προαγωγές δεν γίνονται.

Σε έρευνα της η Μωυσάκη (2006), αναφέρει στατιστική διαφορά, όσον αφορά στη γενική ικανοποίηση, στις δυνατότητες για προαγωγή, ανάμεσα στους εργαζόμενους που ήταν μόνιμοι υπάλληλοι ή είχαν σχέση εργασίας αορίστου χρόνου και σε αυτούς που δεν είχαν μόνιμη σχέση εργασίας.

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν την φύση της δουλειάς, (παράγοντας 4) στο δείγμα οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι η δουλειά τους είναι αξιόλογη, με ποσοστό 3,28 (ερώτηση 13).

Σε έρευνα για την εργασιακή ικανοποίηση σε νέους επαγγελματίες νοσηλευτές στις Η.Π.Α, φάνηκε ότι οι παράγοντες οι οποίοι έχουν σχέση με τη φύση της δουλειάς, όπως η αυτονομία που τους παρέχεται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και το αίσθημα της προσφοράς παίζουν καθοριστικό ρόλο στο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών.

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν τον άμεσο προϊστάμενο, (παράγοντας 5) στο δείγμα οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός με ποσοστό 3,47 (ερώτηση 20).

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν τον οργανισμό ως ολότητα, (παράγοντας 6) στο δείγμα οι περισσότεροι συμφώνησαν ότι υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία (ερώτηση 23) και ότι η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους (ερώτηση 24) με ποσοστό 2,97.

Στην συνέχεια στην ανάλυση των παραγόντων στο σύνολο τους φάνηκε ότι ο πιο θετικός παράγοντας ο οποίος φέρνει ικανοποίηση στους νοσηλευτές του δείγματος ήταν ο άμεσος προϊστάμενος με μέσο όρο 3,2233. Αυτό πιθανό να οφείλεται στο γεγονός ότι στο νοσηλευτικό επάγγελμα εδώ και αρκετά χρόνια βρίσκεται μέσα στα πλαίσια μιας ιεραρχικής κλίμακας η οποία κρατά πολλές φορές σε πλαίσια σεβασμού τους προϊσταμένους από τους υφισταμένους.

Τα αντίθετα αποτελέσματα είχε στην έρευνα του ο Κυριάκου (2004), για τη βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού, όπου στην ανάλυση των αποτελεσμάτων, σχετικά με τον προϊστάμενο παρουσιάστηκε χαμηλό ποσοστό των ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι ο προϊστάμενος τους φέρεται με σεβασμό. Αναφέρει, ότι το ποσοστό αυτό ενδεχομένων να οφείλεται τόσο στην πίεση της δουλειάς των νοσηλευτών όσο και στην έλλειψη προσωπικού.

Ως πιο αρνητικός παράγοντας φαίνεται να είναι ο παράγοντας 2, ο μισθός, όπου ο μέσος όρος είναι 2,7950. Από αυτό τον παράγοντα δεν αντλείτε αρκετή

ικανοποίηση. Οι νοσηλευτές του δείγματος φαίνεται να εκφράζουν δυσαρέσκεια για τον μισθό τους σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

Στην έρευνα του για τη βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού του νοσοκομείου, ο Κυριάκου (2004), κατέληξε σε έλλειψη ικανοποίησης. Στα αποτελέσματα περιγράφετε ότι για το βαθμό ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού, το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει ότι δεν είναι ικανοποιημένο σε μερικός ή απόλυτο βαθμό από τις μισθολογικές του απολαβές.

Τα αποτελέσματα στην ανάλυση των παραγόντων, φάνηκε ότι στο σύνολο της η γενική ικανοποίηση είναι στο μέσο όρο 2,9819. Ο μέσος όρος εκτιμάτε ότι σε γενικά επίπεδα η ικανοποίηση βρίσκεται σε μια αρκετή ικανοποιητική κατάσταση.

Καταλήγοντας, επισημάνετε ότι οι νοσηλευτές του δείγματος παρουσιάζονται αρκετά δυσαρεστημένοι από τον παράγοντα μισθός (παράγοντας 2), γεγονός που να πρέπει να δεχτεί αλλαγή στο μέλλον αφού μελετηθεί. Καλύτερα και πιο ενθαρρυντικά παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα στον παράγοντα άμεσος προϊστάμενος (παράγοντας 5) , όπου οι νοσηλευτές του δείγματος παρουσιάστηκαν πιο ικανοποιημένοι.

Στη συνέχεια στη συσχέτιση της ικανοποίησης με τα δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία μελετήθηκε αν υπήρχε κάποιας μορφής σχέση μεταξύ των παραγόντων που εξεταστήκαν και των δημογραφικών στοιχείων τα οποία έχουν καταγραφεί.

Στατιστική σημαντική συσχέτιση υπάρχει μόνο με τον παράγοντα 4, φύση της δουλειάς (,047) και παράγοντα 5, άμεσο προϊστάμενο (,023) σε σχέση με το οικογενειακό εισόδημα. (Πίνακας 14).

Για τους παραπάνω λόγους, αποδίδεται πλέον μεγάλη σημασία στις συνθήκες εργασίας και την ικανοποίηση που λαμβάνει ο άνθρωπος από αυτή. Μάλιστα, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ήδη από το 1991 υπάρχει το «Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας» που ερευνά τις συνθήκες εργασίας, την ποιότητα της εργασίας και την εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνει ο άνθρωπος από αυτή

11. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας μπορούν να γενικευτούν για όλο το νοσηλευτικό προσωπικό του Γενικού νοσοκομείου Πάφου, και χρησιμοποιήθηκε απλή τυχαία δειγματοληψία. Είναι πολύ σημαντικό τέτοιου μετρήσεις να γίνονται πολύ συχνά με απώτερο σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας αλλά και ως συνέπεια την πιο αποδοτική και καλύτερη λειτουργία των Νοσηλευτηρίων.

Το δομημένο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην εργασία αυτή δεν κατασκευάστηκε αποκλειστικά για νοσηλευτές, αλλά γενικά για την μέτρηση τη εργασιακής ικανοποίησης στην Ελλάδα γενικότερα σε όλους τους κλάδους. Το γεγονός αυτό δεν αναιρεί εγκυρότητα από τα στοιχεία και τα αποτελέσματα, ίσως όμως να περιορίζεται σε πιο λίγους παράγοντες από αυτούς που επηρεάζουν πραγματικά την επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών.

12. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται ορισμένες προτάσεις όσο αφορά την μελέτη και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τα αποτελέσματα καθώς και τα συμπεράσματα θα δοθούν για να αξιολογηθούν και για να γίνουν οι ανάλογες παρεμβάσεις από την πλευρά της Νοσηλευτικής διοίκησης του Γενικού Νοσοκομείου Πάφου καθώς και από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας.

Οι Νοσηλευτές με οδηγό την ευαισθησία τους προς τον συνάνθρωπο τους, διατηρούν και κάνουν τη διαφορά στην πρόοδο της νοσηλευτικής. Ως άριστοι επαγγελματίες και ανθρωπιστές, με απώτερο σκοπό την θεραπεία, την φροντίδα και την ανακούφιση των ασθενών, πρέπει να είναι ενθουσιασμένοι για το μέλλον τους. Οι παράγοντες οι οποίοι συντελούν στην διαμόρφωση αυτού του μέλλοντος και στην διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης έχουν αναλυθεί και μελετηθεί στην εργασία αυτή.

Από όσα έχουν αναλυθεί και μελετηθεί, έχουν δείξει έντονη δυσарέσκεια και χρειάζονται περισσότερη διερεύνηση και ανάλυση για τα αίτια τα οποία τις προκαλούν, ο παράγοντας με τον χαμηλότερο μέσο όρο που ήταν ο μισθός και η έλλειψη ικανοποίησης των εργαζομένων. Οι Νοσηλευτές, θα πρέπει να αμείβονται διαφορετικά και να λαμβάνεται υπόψη όχι μόνο τα χρόνια υπηρεσίας αλλά και οι γνώσεις του καθ' ενός ξεχωριστά. Η δια βίου μάθηση πρέπει να ενισχυθεί και κλινικές που έχουν περισσότερη καταπόνηση ψυχική και σωματική με κάποιο τρόπο πρέπει να αποζημιώνονται. Η καλή απόδοση να αμείβεται και να υπάρχει σαφής σχέση ανάμεσα σε απόδοση και αμοιβή. Ως αμοιβή πρέπει να θεωρείται κάθε είδους παροχή προς τον εργαζόμενο, με επιπλέον συμπληρωματικά αγαθά εκτός από τον μισθό τους.

Η εργασία προς τον εργαζόμενο πρέπει να αποτελεί «πρόκληση» , να μην είναι μονότονη (ρουτίνα) και ανιαρή, αλλά να αισθάνονται ότι η δουλεία τους είναι αξιόλογη.

Σημαντικό είναι να αξιολογηθούν όλοι οι παράγοντες επειδή είναι παράδοξο ένα τόσο ανθρωπιστικό και ανθρωποκεντρικό επάγγελμα να εκφράζει δυσарέσκεια.

Οι καλές συνθήκες εργασίας ως προς την διαμόρφωση του χώρου και ως προς το περιβάλλον, αλλά και η σωστή εποπτεία που να χαρακτηρίζεται όμως από ενδιαφέρον προς τους εργαζόμενους δημιουργώντας έτσι θετικές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ εποπτών και συναδέλφων φαίνεται ότι θα βοηθούσε πάρα πολύ.

Για όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικότητας και κοινωνικής τάξης, η ποιοτική και σωστή περίθαλψη πρέπει να είναι δικαίωμα και πρωταρχική ανάγκη. Οι επαγγελματίες υγείας για να μπορέσουν να ανταποκριθούν επάξια στο έργο τους και να ασκήσουν σωστά το επάγγελμα τους οφείλουν να εργάζονται στις κατάλληλες συνθήκες εργασίας, και να αυξηθεί το αίσθημα της ικανοποίησης, εξασφαλίζοντας την δική τους ασφάλεια

Τα νοσηλευτήρια χρειάζονται και επιβάλλεται να είναι επανδρωμένα από νοσηλευτές υγιείς όχι μόνο σωματικά αλλά και ψυχικά. Χρειάζεται μαχητικότητα αλλά και ψυχική ικανοποίηση έτσι ώστε να μπορούν να δώσουν τις καλύτερες «μάχες» τους με ένα και μοναδικό στόχο την προαγωγή της υγείας και της ευεξίας των ασθενών.

Όταν ο νοσηλευτής εργάζεται στο κατάλληλο περιβάλλον τότε μειώνεται ο κίνδυνος του εργασιακού στρες και επαγγελματικής εξουθένωσης. Νοσηλευτήρια με πιο πρακτικούς και υγιεινούς χώρους εργασίας και γενικά καλυτερεύοντας τις συνθήκες εργασίας για τους νοσηλευτές θα ενίσχυε σοβαρά την αποδοτικότητα τους.

Πολύ σημαντικός και καθοριστικός παράγοντας ο οποίος προάγει την θετική στάση των νοσηλευτών προς την εργασία τους, είναι το πνευματικό περιβάλλον. Οι νοσηλευτές πρέπει να εμπλουτίζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους μέσα από εκπαιδευτικά σεμινάρια, προγράμματα, έτσι ώστε να ειδικεύονται σε νέες μεθόδους.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να καλύπτει συγκεκριμένες και σημαντικές ανάγκες των εργαζομένων, που σχετίζονται και με το είδος της δομής που εργάζονται και θα στοχεύουν στη βελτίωση τις δεξιοτήτων τους και στην αύξηση της απόδοσή τους. Ο εντοπισμός των αναγκών αυτών είναι απαραίτητος για την αποτελεσματική οργάνωση και υλοποίηση της εκπαίδευσης και απαιτεί τη συμμετοχή και τη διάδραση των ανώτερων στελεχών, των ομάδων και των μεμονωμένων προσώπων, (Παπαλεξανδρή, Μπουραντάς, 2003).

Επίσης, ο ρόλος της ηγεσίας όλων των ιεραρχικών επιπέδων είναι καθοριστικός, καθώς ανάλογα με τα συναισθήματα που κυριαρχούν κάθε φορά στην ομάδα οι εργαζόμενοι είτε ταυτίζονται με τον ηγέτη, εκφράζοντας μια βαθιά εξάρτηση προκειμένου να νιώσουν ασφάλεια ή εμφανίζουν έντονη επιθετικότητα και οργή απέναντί του (Ναυρίδης, 2007).

Η διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης κρίνεται απαραίτητη και πολύ σημαντική επειδή υπάρχουν ενδείξεις τις επίδρασης της ικανοποίησης των νοσηλευτών στη φροντίδα των ασθενών και η αποδοτικότητα των νοσηλευτών

φαίνεται ότι έχει ουσιαστική επίδραση στην ποιότητα και στην ασφάλεια των ασθενών.

Η έλλειψη αναγνώρισης του έργου που επιτελούν από τον κοινωνικό περίγυρο, η μη δίκαιες οι μισθολογικές απολαβές, η μειωμένες ευκαιρίες για προαγωγή, διαταραγμένες διαπροσωπικές σχέσεις καθώς και οι συνθήκες εργασίας οδηγούν σε μείωση της ικανοποίησης από την εργασία.

Σημαντικό ρόλο στο να πετύχουμε να έχουμε νοσηλευτές επαγγελματικά ικανοποιημένους είναι μέσα από την παρότρυνση τους για λήψη αποφάσεων και πρωτοβουλιών.

Η Αμερικάνικη Ένωση Νοσηλευτών (ANA) πρότεινε τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και την καθιέρωση της σαν ευαίσθητου νοσηλευτικού δείκτη, οποίος θα αντανακλά την συνεισφορά των νοσηλευτών στην ποιότητα φροντίδας των ασθενών.

Καταλήγοντας, τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τη περίοδο αυτή των έντονων αλλαγών και των κλιμακούμενων αντιπαράθεσεων που λαμβάνουν χώρα στο ευρύτερο πλαίσιο της διοίκησης ανθρώπινων πόρων και των εργασιακών σχέσεων, έτσι ώστε το νέο κλίμα, με κατάλληλους χειρισμούς εκ μέρους όλων των εμπλεκομένων, να μετατραπεί σε πρόσφορο έδαφος δημιουργίας μιας νέας αντίληψης για την εργασία εν γένει, την ικανοποίηση αυτής και την ικανοποίηση των εργαζομένων. (Παρούτης, 2005).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΦΟΥ

Παρακαλώ απαντήστε σε κάθε ερώτηση βάζοντας σε κύκλο τον αριθμό που σας εκφράζει.

1. Οι συνθήκες εργασίας είναι οι καλύτερες που είχα ποτέ.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

2. Ο χώρος της εργασίας μου είναι ευχάριστος.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

3. Οι συνθήκες εργασίας είναι επικίνδυνες για την υγεία μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

4. Ο εξαερισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

5. Ο φωτισμός δεν είναι επαρκής στο χώρο της δουλειάς μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

6. Πληρώνομαι όσο πρέπει για τη δουλειά που προσφέρω.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

7. Αισθάνομαι ανασφάλεια με τέτοιο μισθό.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

8. Ίσα-ίσα που μπορώ και επιβιώνω μ' αυτό το μισθό.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

9. Πληρώνομαι λιγότερο από ότι αξίζω.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

10. Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για προαγωγή.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

11. Η πείρα που απέκτησα αυξάνει τις προοπτικές μου για προαγωγή.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

12. Οι προοπτικές για προαγωγή είναι πολύ περιορισμένες.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

13. Η δουλειά μου είναι αξιόλογη.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

14. Η δουλειά μου με ικανοποιεί.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

15. Η δουλειά μου είναι μονότονη (ρουτίνα).

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

16. Η δουλειά μου είναι βαρετή.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

17. Ο προϊστάμενος μου με υποστηρίζει όταν τον χρειάζομαι.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

18. Ο προϊστάμενος μου κατανοεί τα προβλήματα μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

19. Ο προϊστάμενος μου δεν συμπεριφέρεται με την πρέπουσα ευγένεια.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

20. Ο προϊστάμενος μου είναι ενοχλητικός.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

21. Η υπηρεσία φροντίζει τους εργαζομένους της.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

22. Είναι η καλύτερη υπηρεσία που έχω δουλέψει ποτέ.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

23. Υπάρχει ευνοιοκρατία (έλλειψη αξιοκρατίας) στην υπηρεσία.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

24. Η υπηρεσία κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εργαζομένους της.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1	2	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

Αρ. φακ: 5.34.01.7.2Ε
Αρ. τηλ: 22605738
Email: igeorgiou@moh.gov.cy

Αρ. Πρωτοκόλλου: 0212/2014

26 Μαρτίου 2014

✓ Κυρία Νίκη Κανταρή
Χίου 1
Έμπα
8250, Πάφος

Θέμα: Αίτημα για παραχώρηση άδειας διεξαγωγής έρευνας

Έχω οδηγίες να αναφερθώ στο αίτημα σας για παραχώρηση άδειας διεξαγωγής της έρευνας με τίτλο «Η επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού στο Γενικό Νοσοκομείο Πάφου» που υποβλήθηκε στην γραμματεία της επιτροπής με ημερομηνία 17/3/2014 και να σας ενημερώσω ότι το αίτημα σας έχει εγκριθεί.

Νοείται ότι θα πρέπει να προβείτε σε ενημέρωση των προϊσταμένων των τμημάτων /υπηρεσιών για την διεξαγωγή της σχετικής έρευνας. Επισημαίνεται ότι σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να διαταράσσεται η ομαλή λειτουργία των τμημάτων όπου θα διεξαχθεί η έρευνα.

Παράκληση όπως σε κατοπινό στάδιο υποβάλετε ενδιάμεση έκθεσης συμπληρώνοντας κατάλληλα το επισυνημμένο έντυπο «Παρακολούθηση Έρευνας από την Επιστημονική Επιτροπή Προώθησης Ερευνών» στο οποίο αναφέρεται η εξέλιξη και το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η εργασία σας.

Επίσης, με την ολοκλήρωση της έρευνας σας θα πρέπει να παραδώσετε στην γραμματεία της επιτροπής τα ακόλουθα:

- Αντίγραφα ολοκληρωμένης έρευνας σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή
- γραπτή συγκατάθεση σας για την Διαχείριση των αποτελεσμάτων της έρευνας από το Υπουργείο Υγείας.
- περίληψη της έρευνας σε συγκεκριμένη μορφή καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας σας τα οποία θα αναρτούνται στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας.

(Ειρήνη Γεωργίου)

για Αν. Γενικό Διευθυντή
Υπουργείου Υγείας

Κοιν: ΠΛΥ
Αν. Διευθυντή ΙΥ&ΥΔΥ
Διευθυντή Νοσηλευτικών Υπηρεσιών



Υπουργείο Υγείας 1448 Λευκωσία
Τηλ: 22605738 φας: 22605529 Ιστοσελίδα: <http://www.moh.gov.cy>

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλετράς και Καραθάνου (2007) «Μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία του νοσηλευτικού προσωπικού του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου ΑΧΕΠΑ» Θεσσαλονίκη.
- Αργυράκης Π., Κουστέλιος Α., Διγγελίδης Ν., Χρόνη Σ. Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής (2006). Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Αθλητισμού, 2(1), 2-14
- Βάλβη Α., Φράγκος Κ., Φράγκος Χ.(2009). Η παραγωγικότητα ενός εργαζομένου εξαρτάται από την επαγγελματική ικανοποίηση. Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, 83 – 90.
- Βοσνιάδου Στ., (2005), Εισαγωγή στην ψυχολογία, Αθήνα:Gutenberg
- Βουδουρης, Τσοτσολας, Μπουράντα., Σαρρή (2006) Μέτρηση Ικανοποίησης Προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας
- Γαζής, Α. (1839). Λεξικόν της Ελληνικής Γλώσσης Επίτομων, Γκαρμπόλας Αθήνα
- Γρέβιας, Δ. (1993) "Κοινωνικές Αξίες, Εργασία και Επαγγελματικός Προσανατολισμός". Πρακτικά του Διεθνούς Συνεδρίου της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.
- Δημητριάδης Σ. & Παπαδόπουλος Δ. Η ανάπτυξη ενός εργαλείου μέτρησης της Επαγγελματικής Ικανοποίησης των εκπαιδευτικών της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. 6th International Conference in Open & Distance Learning – November 2011, Loutraki, Greece – PROCEEDINGS.
- Δημητρόπουλος Ε., (1998), Οι εκπαιδευτικοί και το επάγγελμα τους. Συμβολή στην ανάπτυξη μιας επαγγελματικής ψυχολογίας του Έλληνα εκπαιδευτικού, Αθήνα:Γρηγόρη.
- Ε.Π. Παπανούτσος, Πρακτική Φιλοσοφία, Εκδόσεις Δωδώνη, Αθήνα 1984, σελ 131-132 και 133-135
- Ζουρνατζή. Ε., Τσιγγίλης. Ν., Κουστέλιος. Α., & Πινζοπούλου. Ε. (2006) Εκπαιδευτική ικανοποίηση καθηγητών φυσικής αγωγής Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Διοίκηση αθλητισμού και αναψυχής, 3(2). 18-28

- Κάντας, Α. (1993). *Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία. Επιλογή – Αξιολόγηση Προσωπικού*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Μέρος 1ο Κίνητρα – Επαγγελματική ικανοποίηση – Ηγεσία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Κάντας (2003). *Οργανωτική και βιομηχανική ψυχολογία*. 6η έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Κάπελλα Μ, Μινέτου Ε, Ζυγά Σ. Μέτρηση ικανοποίησης νοσηλευτών από την εργασία τους. *Νοσηλευτική* 2002, 41:191–196
- Κόντης Θ., *Ψυχολογία επιχειρήσεων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Αθήνα, 1984
- Κορομηλάς, Σ. (1983) “Παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα του εκπαιδευτικού” *Σύγχρονη Εκπαίδευση*, 13, 119-122.
- Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001) “Η επαγγελματική ικανοποίηση και η εξουθένωση στην εκπαίδευση.» *Ψυχολογία*, 1, 30-39
- Κυριάκου (2004) Έρευνα για τη βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού του Νοσοκομείου. Πανεπιστήμιο Αθηνών.
http://www.pspa.uoa.gr/data/download/ede/research/PGNP_P_A_Kyriakou_2004/PGNP_P_A_Kyriakou_Study.pdf
- Μακρή-Μπότσαρη, Ε.& Ματσαγγούρας, Η.(2003) “Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών Α/Θμιας Εκπαίδευσης.” *Πρακτικά 3^{ου} Πανελλήνιου Συνεδρίου της Παιδικής Εταιρείας Ελλάδος*.
- Ματακίας Αργύρης, *Λεξικό εννοιών*, εκδ. Πελεκάνος, Αθήνα- Θεσσαλονίκη σελ 235
- Μιχόπουλος, Α. (1996) “Η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg στη σχολική οργάνωση. Η υποκίνηση του εκπαιδευτικού προσωπικού της σχολικής εκπαίδευσης μέσω των εργασιακών συνθηκών.” *Παιδαγωγικός Λόγος*, 3, 89-111.

- Μόσχου-Κάκκου Α.. Νοσηλευτική επιστήμη στη διαχρονική πορεία μέχρι το 2000. Αθήνα 1998. Νοσηλευτική 37(1):41-47.
- Μπουραντάς, Δ., (2002). Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες πρακτικές. Αθήνα, Γ. Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ., (1992) Μάνατζμεντ. Οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά. Αθήνα
- Μπρούζος Α., (2004), Ικανοποίηση των Δασκάλων από το Επάγγελμα τους. Στο Χατζηδήμου Δ., Ταρατόρη Ε., Κουγιουρούκη Μ. & Στραβάκου Π., Πρακτικά 4^{ου} Πανελλήνιου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρείας Ελλάδος, Θεσσαλονίκη:Αδελφών Κυριακίδη.
- Μπουρής ΙΔ. (2005). Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Αθήνα
- Μωυσάκη (2006) Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε δομές και προγράμματα Κοινωνικής Μέριμνας, ανοιχτού τύπου, στους Δήμους του Νομού Λασιθίου http://mph.med.uoc.gr/files/Dissertations/2006_Moisaki.pdf (10/12/07)
- Ναυρίδης, Κλ. (2005). *Ψυχολογία των Ομάδων*. Αθήνα: Παπαζήση
- Παπαδάτου Δ. & Αναγνωστόπουλος ., Φ., (1999), Η ψυχολογία στο χώρο της εργασίας, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παπαλεξανδρή, Ν., Μπουραντάς, Δ. (2002). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Αθήνα: Γ. Μπένου
- Παπάνης, Ε. & Ρόντος Κ., (2005), Ψυχολογία-Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού : Θεωρία και εμπειρική έρευνα, Αθήνα : Σιδέρης
- Πλατσίδου Μ., Γωνιά Ε.(2005). Θεωρίες κινήτρων στον εργασιακό χώρο. Οργάνωση και Διοίκηση Σχολικών Μονάδων. Καψάλης, 2005, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

- Παρούτης Σ. (2005). Ικανοποίηση από την εργασία. Αναγκαιότητα ή πολυτέλεια; Διοικητική Ενημέρωση, 91-99.

Παρούτης Σ. (2005). Ικανοποίηση από την εργασία: αναγκαιότητα ή πολυτέλεια; Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα.

- Π.Ο.Υ Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας 1986
- Σαλωνίτης, Π. (2002) "Επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης Ν.Κορινθίας". Παιδαγωγικό Βήμα Αιγαίου, 45, 53-75
- Σαχίνη – Καρδάση Α., Πάνου Μ. Παθολογική και Χειρουργική Νοσηλευτική – Νοσηλευτικές Διαδικασίες Α' Τόμος 2η έκδοση 1997 .
- Ταλιαδώρου (2004),Η επαγγελματική ικανοποίηση. Η σημασία της για τον εργαζόμενο και την επιχείρηση <http://istoselides.gr/news/article.php?=-2390> [08/02/08].
- Τζεπόγλου Σ., Ετοιμάζομαι για την ζωή. Αθήνα 2001:7-8, 23-28, 31-37, 42-47, 62-65, 141-150, 151-153.
- Φαναριώτης (1999), Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών Εισαγωγή στο Δημόσιο Management, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης
- Χαραλαμπίδου Ε. *Νοσηλευτική φροντίδα και επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών*. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Νοσηλευτικής ΕΚΠΑ, Αθήνα, 1996
- Ψημμένος, Ι. (2007). Αρχές Επιστημονικού Μάνατζμεντ. Αθήνα, Παπαζήσης

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abu-Bader, S.H., (2000). Work Satisfaction, Burnout and Turnover among Social Workers in Israel. *International Journal of Social Welfare*,(9),p.p.191-200.
- Al Juhani M. & Kishk A. (2006) 'Job satisfaction among primary health care physicians and nurses in Al- masinah. Al-munawwara.' J Egypt Public Health Assc., 81(3,4), 2010 Mar, PMID: 17382059[PubMed].
- ANA (American Nurses Association). (2001) Analysis of American Nurses Association Staffing Survey, Cornerstone Communications Group.
- Antoniou S., (2009), Unhealthy relationships at work and emerging ethical issues. In Antoniou S., Cooper C., Chrousos G., Spieberger C. & Eysenck M. (eds). *Handbook of managerial behavior and occupational health*. Northampton, MA, USAQ Edward Elgar.
- Balzer WK, Smith PC, Kravitch DA, Lovell SE, Paul KB, Reilly BA et al (1997). User's manual for the Job Descriptive Index (JDI) and the Job in General (JIG) scales. Bowling Green, OH, Bowling Green State University
- Beal,J.A.,Steven,K &Quinn,M.(1997) Neonatal Nurse practitioner role satisfaction. *Journal of Perionatal and Neonatal Nursing*,11 (1), 65-75.
- Brenner, V. C., Carmack, C. W., & Weinstein, M. G. (1971, Autumn). An Empirical Test of the Motivation – Hygiene Theory. *Journal of Accounting Research*, 9(2), 359-366.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict
- Demir, A., Ulosoy, M., & Ulosoy, M. F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in professional and private lives of nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 40, 807-827.
- Granny, C., Smith, P. & Stone, E., (1992), *Job satisfaction: advances in research and application*. Lexington, MA:Lexington Books.

- Greenberg J. & Baron A., (2000), *Behavior in organizations*, 7th edn, N.J:Prentice Hall
- Crohan SE, Antonucci TC, Adelman PK, Coleman LM. Job characteristics and well-being at midlife: Ethnic and gender comparisons. *Psychol Women Q* 1989, 13:223–235
- Herzberg F., Mausner B & Snyderman BB (1959). The motivation to work. New York: John Wiley and Sons Inc
- Herzberg, F., Maunser, B., Peterson, R.O. & Capwell D. F. (1957). Job Attitudes: Review of Research and Opinion. Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh. and psychological burnout among nursing staff. *Psychological Health*, 32, 126-138.
- Jewell N., & Siegall M., (1990), *Contemporary industrial/organizational psychology*, 2th edn, West Publishing Company.
- Jimmieson, N. L. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14 (3), 262-280
- Kohler K. (1988). Job satisfaction and corporate business managers: An organizational behavior approach to sport management. *J Sport Manag* 2, 100-105.
- Koustelios, A., Theodorakis, N., & Goulmaris, D.(2004) “Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece.” *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87-92.
- Locke, E.A. (1976) The nature and the causes of job satisfaction (στο M.D. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1984). *Goal setting: A motivational technique that works!*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- Ma, C., et al. (2003) Factors that influence nurse’s job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*, 5: 293-299.

- Maslach, C. (1982). Burnout: the cost of caring. Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Maslow A. H. (1954). Motivation And Personality. Harper and Row.
- Maslow, A. H. (1987). Motivation and Personality. (3rd edition). U.S.A.: Addison Wesley Longman, Inc.
- McGregor D., (1960), Η θεωρία του X και του Y
- McKenna E., (2000), *Business psychology and organizational behavior. A student's handbook, 3th edn. London; Psychology press.*
- Parvin MM & Kabir MMN (2011)., Australian Journal of Business and Management Research, 1 (9), 113-123. Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector.
- Rajat Gupta (2009). A case study on job satisfaction of employees. Punjab College of Technical Education Baddowal, Ludhianna).
- Robert N. Lussier (1999). Management Fundamentals
- Sarachek, B. (1968, June). Elton Mayo's Social Psychology and Human Relations. . Academy of Management Journal, 11(2), 189 – 197.
- Scarpello, V. & Gampell, J.P. (1983). Job Satisfaction: Are all the parts there? Personnel Psychology. 36, 577-600
- Society for Human Resource Management (2011), Research Report, Certification and Commitment at work in a Sluggish Economy.
- Spector, PE (1997). Job satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences. Thousand Oaks, CA.
- Spector, PE (1997). Job satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Thousand Oaks, CA.

- Stanton, E. (1987). Ρεαλιστικό μάνατζμεντ: Κλειδί για την υψηλή παραγωγικότητα. Θεσσαλονίκη: Αγροτικές Συνεταιριστικές Εκδόσεις Α.Ε..
- Tyler, P., & Cushway, D. (1998). Stress and well-being in health-care staff: the role of negative affectivity, and perceptions of job demand and discretion. *Stress Medicine*, 14, 99-107
- Vroom V., (1964). Η θεωρία της προσδοκίας
- Warr, P.B. (1987). «*Job characteristics and Mental Health*» in P. Warr (Ed.) *Psychology of Work*. Harmondworth: Penguin.
- Warr P., (2005), *Work, well being and mental Health*. In Barling J., Kelloway K.&Frone, M. (Eds), *Handbook of work stress*, New York:Sage.
- WWW.ison.gr

