



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Π.Μ.Σ: «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ» -
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Μπέσιλα- Βήκα Ευριδίκη

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: Χυσολλάρι Μαρία

A.M.: 7115M055

ΑΘΗΝΑ 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας τις σπουδές μου στο Μεταπτυχιακό πρόγραμμα του τμήματος της Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη και τις ευχαριστίες μου στην κα. Μπέσιλα-Βήκα Ευρυδίκη, για την αμέριστη υποστήριξη και τη διαρκή καθοδήγηση που μου προσέφερε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, αλλά και όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος, οι οποίοι υπήρξαν κατανοητικοί και υποστηρικτικοί καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Αλεξίου Θ., του οποίου η βοήθειά ήταν ιδιαίτερα πολύτιμη και κρίσιμης σημασίας για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας. Αναμφίβολα, θα πρέπει να ευχαριστήσω και την υπεύθυνη της Δ/σης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας, η οποία υπήρξε πρόθυμη από τη πρώτη στιγμή να με βοηθήσει κατά τη διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας.

Ακόμη, θα ήθελα να εκφράσω την απέραντη ευγνωμοσύνη μου για την οικογένειά μου, η οποία με ενθάρρυνε καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου και υπήρξε ο πιο ένθερμος υποστηρικτής όλων των προσπαθειών μου, προσφέροντάς μου ηθική και υλική στήριξη. Στους γονείς μου οφείλω τη μέχρι τώρα πορεία μου, καθώς υπήρξαν πηγή έμπνευσης για μένα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας, οι οποίοι συμμετείχαν στη μελέτη μου και συνέβαλαν στην ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Μαρία Χυσολλάρι

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να εξετάσει τη ψυχολογική ευημερία και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων του ιδιωτικού τομέα και στην εν λόγω περίπτωση αυτών που εργάζονται σε τράπεζα. Για το λόγο αυτό τέθηκαν τρία βασικά ερωτήματα, τα οποία βασίστηκαν σε ερωτηματολόγιο που αποτελείται από δύο τμήματα και αναπτύχθηκε από την C. Ryff (ψυχολογική ευημερία) και τον P. Spector (επαγγελματική ικανοποίηση). Το ερωτηματολόγιο χορηγήθηκε σε τυχαίο δείγμα 90 ατόμων, το οποίο, στη συνέχεια, κατηγοριοποιήθηκε βάσει φύλου, ηλικίας και μορφωτικού επιπέδου.

Όσον αφορά τη ψυχολογική ευημερία, διαπιστώθηκε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες βιώνουν σχεδόν την ίδια ψυχολογική ευημερία, με τις τιμές να κυμαίνονται από 4,41 έως 4,32 σε μια εξαβάθμια κλίμακα (από 1=ελάχιστο έως 6=μέγιστο). Η ηλικία φάνηκε να μην επιδρά σημαντικά τόσο στη συνολική ψυχολογική ευημερία όσο και στις επιμέρους διαστάσεις της. Τέλος, η έρευνα έδειξε ότι υπήρχε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της ψυχολογικής ευημερίας και τεσσάρων από τις έξι συνολικά διαστάσεις ανάλογα με τη μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, όπου όσοι είχαν τελειώσει το λύκειο φάνηκε να βιώνουν τα υψηλότερα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και όσοι είχαν τελειώσει μόνο το δημοτικό βίωναν τα χαμηλότερα.

Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, φάνηκε ότι οι άνδρες και οι γυναίκες ήταν σχεδόν στον ίδιο βαθμό ικανοποιημένοι με την εργασία στο σύνολό της, με τις τιμές ικανοποίησης να κυμαίνονται από 3,89 έως 3,85 σε μία εξαβάθμια κλίμακα (από 1=ελάχιστο έως 6=μέγιστο). Επιπλέον, ήταν ξεκάθαρο ότι η ηλικία δεν επέδρασε σημαντικά τόσο στη διαμόρφωση του βαθμού συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης όσο και στο βαθμό ικανοποίησης από τις επιμέρους διαστάσεις της. Το μορφωτικό επίπεδο φάνηκε να μην είναι στατιστικά σημαντικό ως προς τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση, ωστόσο, διαπιστώθηκε διαφοροποίηση για δύο από τις εννέα συνολικά επιμέρους διαστάσεις της. Συγκεκριμένα, η μόρφωση φαίνεται να επιδρά σημαντικά στο βαθμό ικανοποίησης από τη σχέση με τον προϊστάμενο και την επικοινωνία εντός της τράπεζας.

Επιπροσθέτως, η παρούσα έρευνα εξέτασε τη σχέση μεταξύ της ψυχολογικής ευημερίας και επαγγελματικής ικανοποίησης. Η ανάλυση έδειξε ότι υπήρχε

στατιστικά σημαντική συσχέτιση τόσο μεταξύ των δύο μεταβλητών όσο και μεταξύ των επιμέρους διαστάσεών τους. Η ψυχολογική ευημερία παρουσίασε υψηλότερο συντελεστή συσχέτισης με τη σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι με τους συναδέλφους ($r=0,64$) και τον προϊστάμενο ($0,56$). Η επαγγελματική ικανοποίηση παρουσίασε μεγαλύτερη συνάφεια με την αποδοχή του εαυτού ($r=0,36$) και την προσωπική ανάπτυξη ($r=0,36$).

Η σημασία και οι περιορισμοί της έρευνας καθώς και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα εντοπίζονται και παρατίθενται στο τέλος.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine psychological well-being and job satisfaction of the employees working in private sector, and in this case, of the employees working in banks. Three questions were set up in this respect, based on a two-part questionnaire developed by C. Ryff (psychological well-being) and P. Spector (job satisfaction). The questionnaire was administered to a random sample of 90 people, sampled on the basis of gender, age and education level.

In terms of psychological well-being it came out that both men and women are experiencing almost the same psychological well-being, ranging between 4,41 and 4,32 mean values on a sixpoint scale (1= minimum to 6= maximum). The age had no significant influence neither in the overall psychological well-being nor the facets of psychological well-being. Finally, the study revealed that the psychological well-being and four out of six facets did vary significantly between the education levels, whereas those who had graduated from high school experienced higher levels of psychological well-being and those who had only graduated from primary school.

In terms of job satisfaction it also appeared that both men and women are almost equally satisfied, with the level of job satisfaction ranging between 3,89 and 3,85 mean values on a sixpoint scale (1= minimum to 6= maximum). Moreover, it was evident that age had no influence in the overall job satisfaction and its partial facets. Education was not significant as long as overall job satisfaction is concerned, but two out of the nine facets did vary significantly. In particular, education was associated with supervision and communication within the bank.

In addition, this study examined the relationship between psychological well-being and job satisfaction. It was found that there was a statistically significant correlation both between the two variables and between most of their partial facets. Psychological well-being was most correlated with co-workers ($r=0,64$) and supervision ($r=0,56$), while job satisfaction was most correlated with self acceptance ($r=0,36$) and personal growth ($r=0,36$).

The importance and the limitations of the study and its outcomes and recommendations for further research are also identified and discussed.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ABSTRACT	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
1 ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΥΗΜΕΡΙΑ.....	14
1.1 Ιστορική Αναδρομή.....	14
1.2 Ευημερία: Υποκειμενική και Ψυχολογική	20
1.2.1 Η έννοια της Υποκειμενικής Ευημερίας	20
1.2.2 Η έννοια της Ψυχολογικής Ευημερίας	23
1.3 Ψυχολογική Ευημερία και Απόδοση.....	30
1.4 Ευημερία και Επαγγελματική Ικανοποίηση	33
2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	36
2.1 Ιστορική Αναδρομή.....	36
2.2 Θεωρίες και Μοντέλα.....	40
2.2.1 Θεωρίες κινήτρων.....	40
2.2.2 Η θεωρία των δύο παραγόντων	43
2.2.3 Το θεώρημα του μοντέλου των εργασιακών χαρακτηριστικών	46
2.3 Παράγοντες και Αιτίες της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	50
2.4 Επαγγελματική Ικανοποίηση και Απόδοση.....	59
3 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	64
4 ΈΡΕΥΝΑ.....	66
4.1 Συμμετέχοντες.....	66
4.2 Ερευνητικό Εργαλείο	66
4.3 Διαδικασία.....	68
4.4 Αποτελέσματα	69
5 ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	90
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	103
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	111

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Συνιστώσες της υποκειμενικής ευημερίας.....	20
Πίνακας. 2. Οι παράγοντες ικανοποίησης και δυσαρέσκειας, όπως περιγράφονται στη θεωρία του Herberg.....	43
Πίνακας 3. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας.....	69
Πίνακας 4. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις των 6 Επιμέρους Διαστάσεων της Ψυχολογικής Ευημερίας.....	70
Πίνακας 5. T- test για ψυχολογική ευημερία και φύλο.....	71
Πίνακας 6. T- test για διαστάσεις ψυχολογικής ευημερίας και φύλο.....	71
Πίνακας 7. ANOVA για τη Ψυχολογική Ευημερία κα την Ηλικία.....	72
Πίνακας 8. ANOVA για τις 6 Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας και την Ηλικία.....	72
Πίνακας 9. ANOVA για ψυχολογική ευημερία κα μορφωτικό επίπεδο.....	74
Πίνακας 10. ANOVA για τις 6 Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας και το Μορφωτικό Επίπεδο.....	75
Πίνακας 11. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις για Φύλο και Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	76
Πίνακας 12. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις των 9 Διαστάσεων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	77
Πίνακας 13. T-test για Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και Φύλο.....	78
Πίνακας 14. ANOVA για τη Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση και την Ηλικία.....	79
Πίνακας 15. ANOVA για τις 9 Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και την Ηλικία.....	80
Πίνακας 16. ANOVA για τη Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση και το Μορφωτικό Επίπεδο.....	82
Πίνακας 17. ANOVA για τις 9 Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και το Μορφωτικό Επίπεδο.....	82
Πίνακας 18. Συντελεστής Συσχέτισης Pearson για Ψυχολογική Ευημερία και Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	85
Πίνακας 19. Συντελεστές Συσχέτισης Pearson για Ψυχολογική Ευημερία και Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	86
Πίνακας 20. Συντελεστές Συσχέτισης Pearson για Επαγγελματική Ικανοποίηση και Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας.....	87
Πίνακας 21. Συντελεστής Συσχέτισης Pearson για Διαστάσεις Ψυχολογικής Ευημερίας και Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση.....	88

Α' ΜΕΡΟΣ- ΘΕΩΡΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι έννοιες της ψυχολογικής ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης, τόσο από θεωρητική όσο και εμπειρική άποψη, κερδίζουν διαρκώς το ενδιαφέρον της σημερινής κοινωνίας και η σημασία τους γίνεται ολοένα περισσότερο εμφανής. Είναι καθοριστικής σημασίας, λοιπόν, η προώθηση και των δύο εννοιών, καθώς συνιστούν αγαθά από τα οποία όλοι μπορούν να επωφεληθούν. Άλλωστε, η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα ενός οργανισμού συνιστούν σημαντικό πεδίο έρευνας τόσο για τους θεωρητικούς ερευνητές όσο και για τους ίδιους τους οργανισμούς (Kruse, 1986, σελ. 12).

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί ένα αυξημένο ενδιαφέρον για τη μελέτη της ευημερίας και τονίζεται ότι είναι αναγκαία η υιοθέτηση στόχων και πολιτικών για την επίτευξη υψηλών επιπέδων ευημερίας από αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες. Η ψυχολογική ευημερία έχει συνδεθεί με τη Διαχείριση των Ανθρώπινων Πόρων, όπως τις διαδικασίες της επιλογής, της πλήρωσης θέσεων, της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης (Wright & Bonett, 2007, σελ. 144).

Η παραδοσιακή Ψυχολογία εστιάζει σχεδόν αποκλειστικά στην ανθρώπινη παθολογία, ενώ η ανάπτυξη της Θετικής Ψυχολογίας είχε ως στόχο την εστίαση στις δυνατότητες, υποστηρίζοντας ότι το άριστο και το τέλει δεν αποτελούν ψευδαισθήσεις, αλλά έννοιες που αν αναλυθούν, μπορούν να επιτευχθούν. Η θετική Ψυχολογία εστιάζει στις θετικές εμπειρίες (ευτυχία, ευχαρίστηση, χαρά, ευημερία και αυτοπραγμάτωση), στα θετικά ατομικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα (χαρακτήρας, ταλέντο, ενδιαφέρονται και αξίες) και στους θετικούς θεσμούς (οικογένεια, σχολείο, κοινότητες, κοινωνίες και επιχειρήσεις) (Cameron, Dutton & Quinn, 2003, σελ. 7, 14-16).

Συνεπώς, η μελέτη της ψυχικής υγείας και της ευημερίας άπτεται των ενδιαφερόντων της θετικής ψυχολογίας. Η θετική ψυχολογία είναι ένας γενικός και ευρύς όρος που περιλαμβάνει τη μελέτη των θετικών συναισθημάτων και των θετικών γνωρισμάτων του χαρακτήρα. Τα αποτελέσματα των ερευνών της θετικής ψυχολογίας έχουν στόχο τη συμπλήρωση των θεωριών σχετικά με τον ανθρώπινο πόνο, την αδυναμία και τη διαταραχή. Σκοπός της είναι η διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης επιστημονικής κατανόησης της ανθρώπινης εμπειρίας στο σύνολό της (Martin, Seligman, Steen, Park & Peterson, 2005, σελ. 410).

Ακόμη, η αναζήτηση της ευτυχίας και της ευημερίας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που βρίσκονται στο επίκεντρο του ανθρώπινου ενδιαφέροντος. Η χρήση του όρου «ευτυχία», από τους θεωρητικούς και τους επιστήμονες, αναφέρεται στην υποκειμενική και ψυχολογική ευημερία (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 84). Πολύ περισσότερο, ο όρος αναφέρεται σε μια υποκειμενική και συνολική κρίση, κατά την οποία το άτομο βιώνει μια σειρά από πολλά θετικά συναισθήματα και σχετικά λιγότερα αρνητικά (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 183).

Οι περισσότερες πληροφορίες που διαθέτουμε σχετικά με την ευημερία των ανθρώπων, βασίζονται και προέρχονται από αυτοαναφορικές εκθέσεις σχετικά με την ευτυχία και την ικανοποίηση από τη ζωή (Schwarz & Strack, 1999, σελ. 61). Έτσι, δύο κύριες αντιλήψεις έχουν διαμορφώσει τη θεωρία της ψυχολογικής ευημερίας. Πρώτον, έχει υποστηριχθεί ότι η ευτυχία ορίζεται ως η ισορροπία που υπάρχει μεταξύ διακριτών θετικών και αρνητικών συναισθημάτων και δεύτερον, ότι κύριος δείκτης της ψυχολογικής ευημερίας είναι η ικανοποίηση από τη ζωή (Ryff, & Keyes, 1995, σελ. 719).

Οι επιστήμονες, στηριζόμενοι στις έρευνές τους, υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση από τη ζωή προϋποθέτει την απουσία ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων (όπως κατάθλιψη και δυσλειτουργικές διαπροσωπικές σχέσεις) (Park, Peterson & Seligman, 2004, σελ. 607). Παρόλα αυτά, το να είναι κάποιος καλά ψυχολογικά σημαίνει πολλά περισσότερα από τη απουσία άγχους ή άλλων ψυχικών προβλημάτων¹. Πολύ περισσότερο σημαίνει να έχει κανείς καλή αντίληψη εαυτού, αυτονομία, θετικές διαπροσωπικές σχέσεις, αίσθηση σκοπού και νοήματος στη ζωή και επιθυμία διαρκούς ανάπτυξης και βελτίωσης (Ryff, 1995, σελ. 103).

Η ευημερία (υποκειμενική ή ψυχολογική) αναφέρεται σε εκτιμήσεις των ατόμων σχετικά με τη ζωή τους. Οι αξιολογήσεις αυτές περιλαμβάνουν τόσο τις γνωστικές τους κρίσεις για την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τη ζωή, όσο και συναισθηματικές εκτιμήσεις για τη διάθεση και τα συναισθήματά τους. Πιο συγκεκριμένα, αν ένα άτομο αναφέρει ότι είναι ικανοποιημένο από τη ζωή του, ότι βιώνει συχνά θετικά συναισθήματα και σπάνια δυσάρεστα, τότε προκύπτει ότι,

¹ Ο ψυχικά υγιής άνθρωπος είναι εκείνος που διατηρεί στενή επαφή με την πραγματικότητα. Πιο συγκεκριμένα, η ψυχολογική υγεία βασίζεται σε ακριβείς αντιλήψεις για την πραγματικότητα (Taylor & Brown, 1988, σελ. 193-194).

σύμφωνα με τις έρευνες, το άτομο αυτό έχει υψηλά επίπεδα ευημερίας (Diener & Lucas, σελ. 213).

Τα ευτυχισμένα άτομα φαίνεται να ερμηνεύουν τα φυσικά γεγονότα της ζωής με τρόπο που να διασφαλίζει τη διατήρηση ή την προαγωγή της ευτυχίας τους, ενώ αντίθετα, τα δυστυχισμένα άτομα ερμηνεύουν τέτοια γεγονότα με τρόπο που ενισχύει τη δυστυχία και τις αρνητικές απόψεις τους (Lyubomirsky, 2001, σελ. 241).

Τα θετικά συναισθήματα μπορούν να επηρεάσουν έναν ολόκληρο οργανισμό, διότι διευρύνουν τα ρεπερτόρια συμπεριφοράς των ατόμων, όπως είναι η σκέψη και ο τρόπος δράσης, κάνοντας τους εργαζομένους περισσότερο ευέλικτους, δημιουργικούς και συναισθητικούς. Επιπλέον, η θεωρία των θετικών συναισθημάτων προτείνει ότι η ενσωμάτωση και η προαγωγή των θετικών συναισθημάτων εντός του οργανισμού, ενδέχεται να συντελέσει στην αποφυγή στασιμότητας και να επιφέρει αρμονία, ενεργητικότητα και ευημερία (Fredrickson, 2003, σελ. 174-175). Άλλωστε, έχει αποδειχτεί ότι τα άτομα με υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας στην εργασία τους, είναι περισσότερο υγιή (ψυχικά και σωματικά) και δηλώνουν περισσότερο ευτυχισμένα (Robertson, Birch & Cooper, 2012, σελ. 226).

Ακόμη η μελέτη γύρω από το ζήτημα της ψυχολογικής ευημερίας έχει δείξει ότι οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα ευημερίας συνδέονται σημαντικά με την καλύτερη απόδοση στην εργασία, με χαμηλότερα ποσοστά απουσίας από αυτήν, με μειωμένες πιθανότητες παραίτησης και πιο διακριτικές εργασιακές συμπεριφορές. Βέβαια, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η ψυχολογική ευημερία αποτελεί έναν από τους παράγοντες που επηρεάζουν αυτές τις μετρήσεις. Υπάρχουν και άλλοι ατομικοί ή οργανωσιακοί παράγοντες που επιδρούν σημαντικά.

Από την άλλη, η επαγγελματική ικανοποίηση έχει χαρακτηριστεί ως «η ευτυχία που βιώνεται στα πλαίσια του χώρου εργασίας». Ωστόσο, δε θα πρέπει, σε καμία περίπτωση, να ταυτίζονται οι έννοιες ευτυχία και επαγγελματική ικανοποίηση, διότι η πρώτη αφορά τη ζωή του ατόμου στο σύνολό της, ενώ η δεύτερη αναφέρεται σε ορισμένη πτυχή της ζωής (Wright & Bonett, 2007, σελ. 143).

Η επαγγελματική ικανοποίηση περιγράφει το πόσο ευχαριστημένος είναι κάποιος με τη δουλειά του (Hasnain, Alam & Hasan, 2014, σελ. 122) και ερμηνεύεται είτε ως μία συναισθηματική στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του, είτε ως

μία γενική στάση απέναντι στην εργασία ή σε πτυχές αυτής (Markovits, Davis & van Dick, 2005, σελ. 10).

Ορισμένοι θεωρητικοί αντιλαμβάνονται την επαγγελματική ικανοποίηση ως θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις και συμπεριφορές, τις οποίες εκδηλώνει το άτομο αναφορικά με την εργασία του. Άλλοι θεωρούν ότι πρόκειται για μία πολυδιάστατη έννοια, η οποία αποτελείται από «ενδογενείς» και «εξωγενείς» διαστάσεις ή εναλλακτικά την αντιλαμβάνονται ως δίπολα, δηλαδή είτε ως ικανοποίηση ή απουσία ικανοποίησης, είτε ως δυσαρέσκεια ή απουσία δυσαρέσκειας. Πρόσφατα έχει διατυπωθεί ένας προβληματισμός που θέτει υπό διερεύνηση την καθολικότητα της έννοιας ή τον επιμερισμό της σε διαφορετικές πτυχές της εργασίας του ατόμου (Faragher, Cass & Cooper, 2003, σελ. 106).

Οι Smith και Kendall (1963) υποστήριξαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί συνάρτηση των προσλαμβανομένων από το άτομο χαρακτηριστικών της εργασίας του και του πλαισίου αναφοράς του ίδιου. Εν συνεχεία, προσέθεσαν ότι ενδέχεται μία εργασιακή συνθήκη να προκαλεί είτε ικανοποίηση είτε δυσαρέσκεια σε έναν εργαζόμενο (House & Widgor, 1967, σελ. 373). Οι Fisher και Locke συμφώνησαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνιστά στόχο τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό (Bitsch & Hogberg, 2005, σελ. 659).

Οι παράγοντες που φαίνεται να συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση είναι η ηγεσία και η επικοινωνία με τα ανώτερα στελέχη, η ανατροφοδότηση, η εκπαίδευση, οι ευκαιρίες ανέλιξης και η συνεργασία. Έρευνες έχουν δείξει ότι τα στοιχεία που επιθυμούν τα άτομα από την εργασία τους είναι οι ευκαιρίες για ανάπτυξη και βελτίωση, η ενίσχυση των δεξιοτήτων τους μέσω της εκπαίδευσης, το επικοινωνιακό μάνατζμεντ και οι μετρήσιμοι στόχοι, η αίσθηση ότι ανήκουν σε μία ομάδα συνεργασίας και η πηγή ανατροφοδότησης από τον προϊστάμενό τους (Shoman, 2009, σελ. 1,3).

Άλλοι ερευνητές, στην προσπάθεια να κατανοήσουν τη φύση της έννοιας, υποστήριξαν ότι εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από εξωγενείς παράγοντες, όπως είναι η ίδια η φύση της εργασίας, το κλίμα που επικρατεί εντός του οργανισμού και διαμορφώνει τις κοινωνικές σχέσεις των εργαζομένων και ο βαθμός στον οποίο οι ανάγκες τους ικανοποιούνται από τον οργανισμό, οι εργασιακές συνθήκες, ο μισθός, οι ευκαιρίες προαγωγής και ανέλιξης και ο σαφής ορισμός καθηκόντων και εργασιών.

Ωστόσο, υπάρχουν και εκείνοι που υποστηρίζουν ότι υπάρχουν και ενδογενείς παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, όπως η συναισθηματική κατάσταση, οι γενετικοί παράγοντες, η ψυχολογική ευημερία, η πεποίθηση ότι μπορούν να αντλήσουν ικανοποίηση από την εργασία τους και η αντίληψη της θέσης τους ως σημαντική (Hasnain, Alam & Hasan, 2014, σελ. 122-123).

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η ψυχολογική ευημερία έχουν συνδεθεί με την εναλλαγή προσωπικού, ενώ σχετικές έρευνες² έδειξαν ότι τα χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και ψυχολογικής ευημερίας ενισχύουν την εθελούσια κινητικότητα των εργαζομένων ενός οργανισμού. Οι εργαζόμενοι, λοιπόν, προτιμούν να αλλάξουν δουλειές, ελπίζοντας ότι με αυτόν τον τρόπο θα αυξηθούν τα επίπεδα της ψυχολογικής ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης (Wright & Bonett, 2007, σελ. 145-146).

Αντίθετα, η χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση συσχετίζεται με υψηλά επίπεδα ανησυχίας, κατάθλιψης, ψυχοσωματικών συμπτωμάτων και καρδιαγγειακών ασθενειών. Τόσο η επαγγελματική ικανοποίηση όσο και η ψυχική υγεία επηρεάζονται από κοινούς παράγοντες- γνωρίσματα της εργασίας, όπως οι συνεχείς και μηχανικοί ρυθμοί εργασίας, η κακή σχέση με προϊσταμένους, οι συγκρούσεις με συναδέλφους και άλλες μορφές άγχους. Η κοινωνική στήριξη που προσφέρει στο άτομο η σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους είναι καθοριστικός παράγοντας για την επίτευξη καλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης και ψυχικής υγείας (Argyle, 1989, σελ.245- 246).

Σε αυτό το σημείο, ίσως έχει γίνει κατανοητός ο λόγος για τον οποίο η παρούσα έρευνα θα ασχοληθεί με τα παραπάνω ζητήματα. Άλλωστε κρίνεται πολύ σημαντική η μελέτη αυτών των δυο μεταβλητών, της ψυχολογικής ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης σε εργαζομένους του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα, εφόσον από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας διαπιστώθηκε ότι απουσιάζει μια τέτοιου είδους μελέτη και συσχέτιση σε ελληνικό πληθυσμό. Ακόμη, παρουσιάζει

² Σε μία έρευνα των Wright και Bonett, το 1992, φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι που παρουσίασαν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και ψυχολογικής ευημερίας, ήταν πολύ λιγότερο πρόθυμοι να παραμείνουν στην εργασία τους. Επιπλέον, τα άτομα που παρουσίασαν αξιοσημείωτα χαμηλά επίπεδα και στις δύο υπό μελέτη μεταβλητές, ήταν πολύ πρόθυμοι να αλλάξουν όχι μόνο τη θέση που είχαν στον οργανισμό που απασχολούνταν, αλλά και το ίδιο τους το επάγγελμα.

ενδιαφέρον η εξέταση των ερευνητικών αποτελεσμάτων που προέκυψαν με τα ευρήματα της υπάρχουσας διεθνούς βιβλιογραφίας.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας γίνεται παρουσίαση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που αφορά στη ψυχολογική ευημερία και στην επαγγελματική ικανοποίηση. Στην συνέχεια, παρουσιάζονται οι στόχοι και τα ερωτήματα της παρούσας έρευνας. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή δεδομένων, περιγράφεται η διαδικασία της έρευνας και παρουσιάζονται οι στατιστικές αναλύσεις των δεδομένων και τα αποτελέσματά τους. Στο τρίτο μέρος πραγματοποιείται η συζήτηση των αποτελεσμάτων σε σχέση με τα υπάρχοντα βιβλιογραφικά ευρήματα και με τις υποθέσεις της έρευνας. Σε αυτή την ενότητα συζητούνται και η συμβολή και οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας και διατυπώνονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

1 ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

1.1 Ιστορική Αναδρομή

Η διάσταση απόψεων αναφορικά με τον ορισμό της ευτυχίας οφείλεται στη γενικότερη δομή των «συναισθηματικών διαθέσεων». Επειδή η ευτυχία αναφέρεται σε συναισθήματα, ένας σαφής χάρτης των συναισθημάτων θα βελτίωνε την αντίληψή μας σχετικά με αυτά. Για να μπορέσουμε, όμως, να κατανοήσουμε καλύτερα την έννοια της ευημερίας, επιβάλλεται να κάνουμε μια ιστορική αναδρομή στις βασικότερες θεωρίες, μελέτες και έρευνες που έχουν καταγραφεί αναφορικά με την εν λόγω έννοια.

Αρχικά, θα δούμε ότι, ήδη από τη Χρυσή εποχή της αρχαίας ελληνικής φιλοσοφίας, οι θεωρητικοί επιχείρησαν να κατανοήσουν τη σημασία της ευτυχίας. Ο Αριστοτέλης έθεσε τις βάσεις γι' αυτή την αναζήτηση, ορίζοντας την ευτυχία ως «*summum bonum*», το υπέρτατο δηλαδή αγαθό (Diener, 2009, σελ. 29). Στα «*Ηθικά Νικομάχεια*» (350 π.Χ.) υποστήριξε ότι η «ευδαιμονία» συνιστά το ύψιστο αγαθό που δύναται να αποκτήσει ο άνθρωπος. Η «ευδαιμονία» αποτελεί τον όρο, βάσει του οποίου μελετήθηκε η ευτυχία και η ευημερία (Ryff & Singer, 2008, σελ. 13-14).

Τον 2^ο αι. μ.Χ. ο Γαληνός, βασιζόμενος στη θεωρία του Ιπποκράτη, διέκρινε τέσσερις τύπους σημαντικών όψεων της ιδιοσυγκρασίας: α) τον αιματώδη, β) τον μελαγχολικό, γ) τον χολερικό και δ) τον φλεγματικό. Αυτή η διάκριση βοήθησε στη περιγραφή ποικίλων διαφορών στα συναισθήματα του ατόμου. Η θεωρία του διευρύνθηκε από τον Kant, ενώ ο Wundt μετέτρεψε τις θεωρίες των τελευταίων σε ένα δίπολο ευτυχίας- δυστυχίας, το οποίο ερμηνεύει τα συναισθήματα (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 186).

Το 1930 ο Dodge έγραψε ότι οι θεωρίες περί ευτυχίας δεν είχαν εξελιχθεί από τα χρόνια των Ελλήνων φιλοσόφων. Παρόλα αυτά, η ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας δείχνει ότι έχουν διατυπωθεί πολλές διαφορετικές θεωρίες γύρω από το ζήτημα αυτό. Μια ευρεία και γενική παρουσίαση του όρου «υποκειμενική ευημερία» έγινε από τον Warner Wilson το 1967. Ο Wilson υποστήριξε ότι ευτυχισμένο χαρακτηρίζεται το άτομο που είναι «νέο, υγιές, θρησκευόμενο, μορφωμένο, καλά αμειβόμενο, εξωστρεφές, αισιόδοξο, χωρίς ανησυχίες, έγγαμο, με υψηλή αυτοεκτίμηση, επαγγελματική ηθική και με μέτριες φιλοδοξίες, ανεξαρτήτως

φύλου και με υψηλό δείκτη ευφύιας». Σαφώς, η έρευνα και η θεωρία γύρω από την υποκειμενική ευημερία έχει εξελιχθεί σε σχέση με τη θεωρία που διατύπωσε ο Wilson (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, σελ. 276, 278).

Μια πρώτη προσπάθεια ορισμού της ευημερίας έγινε από τον Bradburn (1969), ο οποίος μελέτησε την ψυχολογική ευημερία, διερευνώντας τις ψυχολογικές αντιδράσεις απλών ανθρώπων στη καθημερινότητά τους. Ο Bradburn έκανε τη πρώτη διάκριση μεταξύ θετικού και αρνητικού συναισθήματος και τόνισε ότι η ψυχολογική ευημερία υπήρξε μία μεταβλητή που έλαβε εξέχουσα θέση στην έρευνά του και ο ίδιος τη συνέδεσε με την «ευδαιμονία του Αριστοτέλη» (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 224 και Ryff, 1989, σελ. 1069).

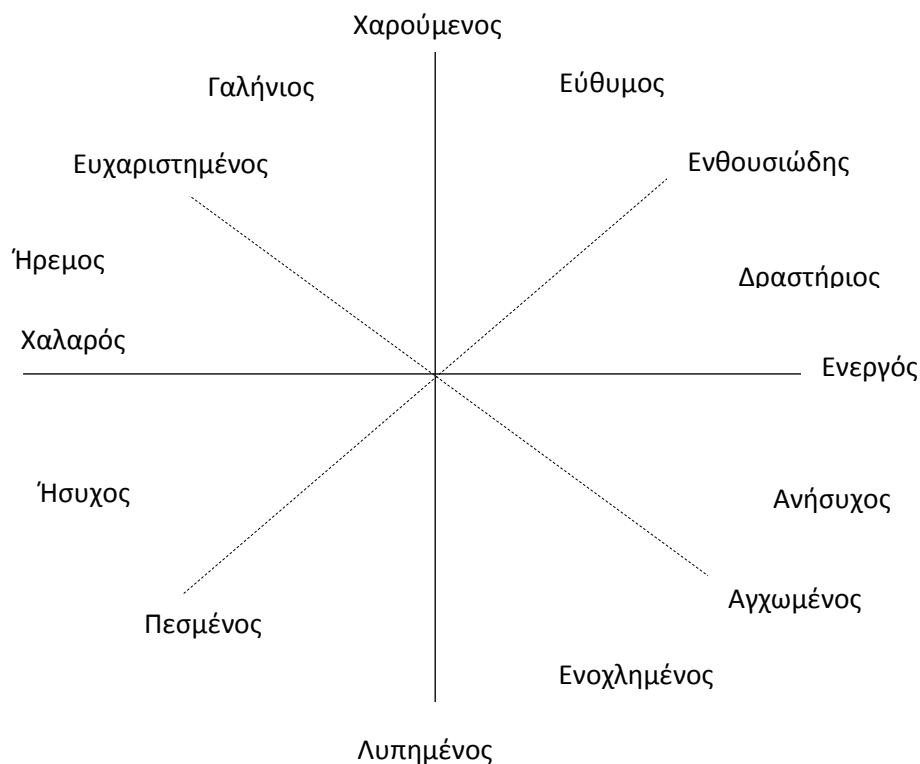
Ο Russell και οι συνάδελφοί του υποστήριζαν ότι τα συναισθήματα μπορούν να οργανωθούν σε μια αυστηρά κυκλική δομή, την οποία ονόμασαν «κυκλικό μοντέλο συναισθημάτων»³. Το μοντέλο αυτό έχει γενικευτεί τόσο σε παιδιά όσο και σε ενήλικες διαφορετικής κουλτούρας και με διαφορετικές αναλυτικές μεθόδους. Ωστόσο, παρά την ευρεία αποδοχή του, το μοντέλο αντιμετωπίζει ορισμένα προβλήματα ως προς τη δυνατότητα που έχουν τα άτομα να το εφαρμόσουν στη πράξη, ώστε να καθοριστούν οι επιθυμητές συμπεριφορές

Σύμφωνα με το μοντέλο, όπως απεικονίζεται παρακάτω στο σχήμα 1, η κάθετη γραμμή συμβολίζει το δίπολο χαράς- λύπης, ενώ η οριζόντια γραμμή απεικονίζει το βαθμό διέγερσης ή το επίπεδο «συναισθηματικής έντασης». Πιο συγκεκριμένα, Το πρώτο τεταρτημόριο, που περιλαμβάνει τις συναισθηματικές καταστάσεις της χαράς, της ευθυμίας, του ενθουσιασμού, της δραστηριοποίησης και της ενεργητικότητας, υποδηλώνει το υψηλό θετικό συναίσθημα του ατόμου. Το δεύτερο τεταρτημόριο, που περιλαμβάνει την ανησυχία, το άγχος, την ενόχληση και τη λύπη, υποδηλώνει το υψηλό αρνητικό συναίσθημα του ατόμου. Το τρίτο τεταρτημόριο, που περιλαμβάνει τη λύπη, τη κατάπτωση, την ησυχία και τη χαλάρωση, υποδηλώνει το χαμηλό θετικό συναίσθημα, ενώ το χαμηλό αρνητικό συναίσθημα υποδηλώνεται με το τέταρτο τεταρτημόριο, το οποίο περιλαμβάνει τις συναισθηματικές καταστάσεις της χαλάρωσης, της ηρεμίας, της ευχαρίστησης, της γαλήνης και της χαράς.

³ Σχετικά με το μοντέλο του Russell, βλ. Wright, T., & Cropanzano, R. (2001). When a "Happy" Worker Is Really a "Productive" Worker A Review and Further Refinement of the Happy Productive Worker Thesis, σελ. 186- 192

Η σταθερή κάθετη γραμμή απεικονίζει την ψυχολογική (ή υποκειμενική) ευημερία. Η ευημερία αποτυπώνει τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά συναισθήματα σε έναν μόνο άξονα. Ο άξονας αυτός, όπως αναφέρθηκε, ξεκινά από το συναίσθημα της χαράς και καταλήγει στη συναισθηματική κατάσταση της λύπης. Συνεπώς, για να έχει κάποιος υψηλά επίπεδα ευημερίας, θα πρέπει ταυτόχρονα να έχει υψηλά επίπεδα θετικών συναισθημάτων και πολύ χαμηλά επίπεδα αρνητικών συναισθημάτων (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 191).

Σχέδιο 1. «Κυκλικό μοντέλο συναισθημάτων» του Russell.



Πηγή: Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 187

Σε συμφωνία με τη παραπάνω απεικόνιση, ο Diener υποστήριξε ότι ένας τρόπος να αντιληφθούμε την ευτυχία είναι να τη βλέπουμε ως παρουσία «θετικής συναισθηματικής διάθεσης» και ως απουσία «αρνητικής συναισθηματικής διάθεσης» (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 187). Εντούτοις, σύμφωνα με τον Diener (1994), η διαρκής ευημερία δε συνεπάγεται συνεχή βίωση θετικών συναισθημάτων. Η βίωση αρνητικών συναισθημάτων, όπως αποτυχία, απογοήτευση και θρήνος, συνιστούν

φυσιολογικές πτυχές της ζωής του ατόμου. Η ικανότητα διαχείρισης και αντιμετώπισης, ωστόσο, αυτών των συναισθημάτων είναι ουσιώδης για την επίτευξη διαχρονικής ευημερίας (Norizan & Siti-Rohaida, 2015, σελ. 131).

Βεβαίως, κατά το παρελθόν επιχείρησαν και άλλα θεωρητικά μοντέλα να σκιαγραφήσουν τη γενική μορφή και λειτουργία των συναισθημάτων. Το κεντρικό θέμα αυτών των θεωρητικών προσεγγίσεων υποστήριζε ότι τα συναισθήματα συνδέονται με συγκεκριμένες τάσεις για δράση. Η «συγκεκριμένη τάση για δράση» περιγράφεται ως το αποτέλεσμα της ψυχολογικής διαδικασίας που περιορίζει το στιγμιαίο ρεπερτόριο σκέψης- δράσης του ατόμου, ωθώντας το να ενεργήσει με συγκεκριμένο τρόπο. Βεβαίως, αυτός ο ορισμός αναφέρεται στα αρνητικά συναισθήματα, τη στιγμή που οι διατυπώσεις των θεωρητικών για τα θετικά συναισθήματα παρέμεναν ασαφείς και ακαθόριστες.

Αναγνωρίζοντας αυτή την αδυναμία η Fredrickson ανέπτυξε τη δική της θεωρία, η οποία στόχο είχε να βοηθήσει στην κατανόηση της συνεισφοράς και των μοναδικών χαρακτηριστικών των θετικών συναισθημάτων⁴. Σύμφωνα με τη θεωρία της, μια σειρά θετικών συναισθημάτων, συμπεριλαμβανομένης και της ψυχολογικής ευημερίας, μοιράζονται την ικανότητα να διευρύνουν το στιγμιαίο ρεπερτόριο σκέψης- δράσης του ατόμου, μέσω της διεύρυνσης του πεδίου των πιθανών σκέψεων και δράσεων που διαμορφώνονται στο μυαλό. Επιπλέον, η θεωρία της «διεύρυνσης» υποστηρίζει ότι τα οφέλη αυτής της διαδικασίας αναδύονται μακροπρόθεσμα (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 96).

Επιπρόσθετα, τα ευρήματα αυτά υποδηλώνουν ότι τα θετικά συναισθήματα, μέσω της διεύρυνσης των ρεπερτορίων συμπεριφοράς, χτίζουν ακριβείς γνωστικούς χάρτες για το τί είναι καλό και κακό στο περιβάλλον του ατόμου. Αυτή η διευρυμένη γνώση γίνεται μια διαρκής πηγή άντλησης συγκεκριμένων ρεπερτορίων σκέψης και δράσης (Fredrickson & Losada, 2005, σελ. 679).

Οι Shin και Johnson (1978) υποστήριξαν ότι η ευημερία είναι «μια καθολική αξιολόγηση της ποιότητας της ζωής του ατόμου, βάσει προσωπικών κριτηρίων» και αυτή τους η τοποθέτηση αντανakλά και τη σύγχρονη θεωρία γύρω από την έννοια της ευημερίας. Αργότερα διατυπώθηκε η άποψη ότι η ευημερία είναι κάτι παραπάνω από

⁴ Η Fredrickson και οι συνάδελφοί της έδειξαν, μέσω εργαστηριακών πειραμάτων, ότι τα θετικά συναισθήματα διευρύνουν το ρεπερτόριο σκέψης – δράσης, ενώ τα αρνητικά συναισθήματα περιορίζουν τους εν λόγω μηχανισμούς.

την ευτυχία. Ταυτόχρονα με την αίσθηση ικανοποίησης και ευτυχίας, η ευημερία σημαίνει να αναπτύσσεται και να εκπληρώνεται κανείς ως άτομο και να συμβάλει στη κοινωνία (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 225).

Οι Ryan και Deci (2000) έδειξαν ότι η «επάρκεια», η «αυτονομία» και «το σχετίζεσθαι», αποτελούν ψυχολογικές ανάγκες που συμβάλλουν στην προσωπική ανάπτυξη, την ενσωμάτωση και την ευημερία. Πιο συγκεκριμένα, εξήγησαν ότι η διαδικασία επίτευξης στόχων αλλά και το περιεχόμενο αυτών, συνιστούν παράγοντες καθοριστικούς για την επίτευξη ψυχολογικής ευημερίας (Sammam, 2007, σελ. 13).

Ο Seligman (2011) υποστήριξε ότι μέχρι τότε πίστευε ότι βασικό θέμα αναζήτησης της θετικής ψυχολογίας ήταν η ευτυχία. Πλέον, είχε διαπιστώσει ότι βασικό θέμα της είναι η ευημερία και ο βασικός τρόπος μέτρησής της είναι η «άνθηση». Επιπλέον, θεωρεί ότι η ευημερία συνίσταται από πολλά μετρήσιμα στοιχεία, τα οποία συνεισφέρουν στην ευημερία του ατόμου, αλλά κανένα από αυτά δε δύναται να την ορίσει ως έννοια (Seligman, 2011, σελ. 13, 15).

Σύμφωνα, λοιπόν, με τον Seligman η θεωρία της ευημερίας υποστηρίζει ότι αυτή απαρτίζεται από πέντε στοιχεία, από τα οποία άλλα μετρούνται υποκειμενικά, μέσω αυτοαναφορικών αξιολογήσεων και άλλα μετρούνται με αντικειμενικά κριτήρια (Seligman, 2011, σελ.16- 20). Τα στοιχεία αυτά είναι:

- Το θετικό συναίσθημα (positive emotion), το οποίο περιλαμβάνει ηδονικά συναισθήματα, όπως την ευτυχία, την ευχαρίστηση και την άνεση.
- Η δέσμευση (engagement), η οποία αναφέρεται στη βαθιά ψυχολογική σύνδεση με μία συγκεκριμένη δραστηριότητα, οργάνωση ή σκοπό. Αν τα επίπεδα της δέσμευσης είναι ολοκληρωμένα τότε το άτομο βρίσκεται σε κατάσταση ψυχολογικής ροής.
- Οι σχέσεις (positive relations), οι οποίες συμπεριλαμβάνουν συναισθήματα ενσωμάτωσης στην κοινωνία γενικότερα και σε κοινότητες ειδικότερα, συναισθήματα ικανοποίησης από το κοινωνικό δίκτυο και ιδιαιτέρως βαρύνουσας σημασίας συναισθήματα φροντίδας, ενδιαφέροντος και αγάπης από αγαπημένα πρόσωπα.
- Το νόημα στη ζωή (meaning), το οποίο δηλώνει την αίσθηση σκοπού και κατεύθυνσης καθώς και το συναίσθημα της ύπαρξης κάτι μεγαλύτερου από τον εαυτό και τη σύνδεση με αυτό.

- Η εκπλήρωση στόχων (accoplishments), η οποία δηλώνει τα επιτεύγματα στην ζωή ενός ατόμου που οδηγούν στην αναγνώριση, που έρχεται από έξω, καθώς και σε αυτή εκ των έσω, με το άτομο να διακατέχεται από μία προσωπική αίσθηση κατορθώματος στην ζωή του.

Ο Seligman εξήγησε ότι κάθε ένα από αυτά θα πρέπει να έχει τις τρεις ακόλουθες ιδιότητες, για να μπορεί να αναγνωριστεί ως συστατικό στοιχείο της ευημερίας:

- να συνεισφέρει στην ευημερία
- να επιδιώκεται από τους ανθρώπους για τα οφέλη που από μόνο του επιφέρει, και όχι για να κατακτήσει κάποιο από τα άλλα στοιχεία
- να ορίζεται και να μετριέται ανεξάρτητα από τα άλλα στοιχεία (Seligman, 2011, σελ. 16). Για να μετρηθούν διεξοδικά τα στοιχεία της ευημερίας, όπως τα διέκρινε ο Seligman, αναπτύχθηκε πρόσφατα ένα εργαλείο, το οποίο χρησιμοποιεί μία πολυδιάστατη προσέγγιση επιχειρώντας να εντοπίσει κάθε στοιχείο (Butler & Kern, 2013).

Αδιαμφισβήτητα, υπάρχει μακρά παράδοση στη θεωρητική και εμπειρική μελέτη που εστιάζει και υπερτονίζει τη σημασία της ευημερίας. Οι Pavot και Diener υποστήριξαν ότι η ακριβής αποσαφήνιση της δομής της έννοιας «ευημερία» δεν είναι εύκολη και αυτό οφείλεται στην ύπαρξη πολλαπλών και διαφορετικών όρων και προσεγγίσεων που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν τη δομή της (Norizan & Siti-Rohaida, 2015, σελ 131 και Pavot & Diener, 1993, σελ. 164). Επιπλέον, είναι φανερό ότι οι ορισμοί που έχουν προταθεί για την έννοια της ευημερίας δεν είναι σαφείς και μάλλον στηρίζονται σε περιγραφή της έννοιας και όχι στην ουσία της (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 225).

1.2 Ευημερία: Υποκειμενική και Ψυχολογική

Υπάρχουν δύο προσεγγίσεις σχετικά με την ευημερία: α) η παράδοση της «ηδονής», η οποία περιλαμβάνει έννοιες όπως ευτυχία, θετικό συναίσθημα, χαμηλό αρνητικό συναίσθημα και ικανοποίηση από τη ζωή και β) η παράδοση της «ευδαιμονίας»⁵, η οποία περιλαμβάνει τη θετική ψυχολογική λειτουργία και την ανάπτυξη του εαυτού (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 223). Η παράδοση της «ηδονής» αντανακλά την υποκειμενική ευημερία, ενώ η παράδοση της «ευδαιμονίας» αντανακλά την ψυχολογική ευημερία (Samman, 2007, σελ. 6).

Η εννοιολογική διάκριση της υποκειμενικής και της ψυχολογικής ευημερίας δεν αποτελεί ζήτημα ομοφωνίας. Η διάκριση των δύο τύπων ευημερίας βρίσκεται διαρκώς υπό συζήτηση. Από τη μία πλευρά, υποστηρίζεται ότι οι συνιστούν δύο διακριτές πτυχές της ευημερίας, παρά το γεγονός ότι και οι δύο πτυχές εστιάζουν στην υποκειμενική φύση της ευημερίας. Από την άλλη, έχει διατυπωθεί η άποψη ότι και οι δύο τύποι συνιστούν ερευνητικές παραδόσεις και όχι ξεχωριστές έννοιες και πτυχές της ευημερίας. Με τον τρόπο αυτό, υπάρχει συμφωνία ως προς την άποψη ότι οι δύο τύποι περισσότερο μοιάζουν παρά διαφέρουν μεταξύ τους.

Παρακάτω παρουσιάζονται, ξεχωριστά, οι θεωρίες και οι προσεγγίσεις που αφορούν στην υποκειμενική και την ψυχολογική ευημερία αντίστοιχα, για να είναι πιο εύκολη η κατανόηση της έννοιας «ευημερία» συνολικά και να αναδειχθούν τόσο οι ομοιότητες όσο και οι διαφορές μεταξύ των δύο πτυχών της.

1.2.1 Η έννοια της Υποκειμενικής Ευημερίας

Οι Diener, Suh, Lucas & Smith (1999) πρότειναν ότι η υποκειμενική ευημερία συνιστά μια ευρύτερη περιοχή και όχι μια μονοδιάστατη δομή, η οποία συγκεντρώνει μεγάλο επιστημονικό ενδιαφέρον. Περιλαμβάνει τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις των ευχάριστων γεγονότων, την έλλειψη δυσάρεστων επιπτώσεων και την ικανοποίηση από τη ζωή. Εμφανίζει υψηλά επίπεδα συνέπειας και χρονικής σταθερότητας, όπως έχουν δείξει οι μετρήσεις της υποκειμενικής ευημερίας σε πολλές έρευνες. (Diener, 2009, σελ. 25).

⁵ Οι Ryff και Singer ορίζουν την ευδαιμονία ως «την ιδέα της προσπάθειας προς την αριστεία, βάσει των προσωπικών, μοναδικών δυνατοτήτων του ατόμου» (Samman, 2007, σελ. 9).

Στον παρακάτω πίνακα διαφαίνονται οι περισσότερες κατηγορίες και υποκατηγορίες του πεδίου της υποκειμενικής ευημερίας:

Πίνακας 1. Συνιστώσες της υποκειμενικής ευημερίας

Θετικό Συναίσθημα	Αρνητικό Συναίσθημα	Ικανοποίηση από τη ζωή	Ικανοποίηση ανά τομέα
Χαρά	Ενοχή & Ντροπή	Επιθυμία για αλλαγή	Εργασία
Έξαρση	Λύπη	Ικανοποίηση με τον τρόπο ζωής	Οικογένεια
Ικανοποίηση	Ανησυχία & Θλίψη	Ικανοποίηση από το παρελθόν	Ελεύθερος χρόνος
Περηφάνεια	Θυμός	-	Υγεία
Συγκίνηση	Άγχος	Ικανοποίηση από το μέλλον	Οικονομικά
Ευτυχία	Κατάθλιψη	Ικανοποίηση από το μέλλον	Εαυτός
Έκσταση	Φθόνος	-	Ομάδα

Πηγή: Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, σελ. 277

Επομένως, η υποκειμενική ευημερία δε συνιστά μια απλή ενιαία οντότητα. Έχει πολλαπλές διαστάσεις, οι οποίες θα πρέπει να αξιολογούνται από συνολικές εκτιμήσεις, καταγραφές στιγμιαίας διάθεσης αλλά και μέσω της φυσιολογίας, της μνήμης και της έκφρασης συναισθημάτων (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, σελ. 278). Άλλωστε, έχει αμφισβητηθεί η παραδοχή ότι η υποκειμενική ευημερία είναι άμεση αντανάκλαση αντικειμενικών περιστάσεων και έχει κριθεί αναγκαία η εξέταση ευρύτερων και πολυδιάστατων δεικτών για την καλύτερη κατανόησή της (Costa, Zonderman, McCrae, Cornoni-Huntley, Locke & Barbano, 1987, σελ. 50).

Πολλές έρευνες έδειξαν ότι η προσωπικότητα του ατόμου αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την υποκειμενική ευημερία. Στη βάση αυτών των ερευνητικών ευρημάτων διατυπώθηκαν πολλές θεωρίες γύρω από τη σύνδεση προσωπικότητας και ευημερίας.

Ένα εννοιολογικό μοντέλο υποστηρίζει ότι ορισμένοι άνθρωποι έχουν μια γενετική προδιάθεση να είναι είτε ευτυχισμένοι είτε δυστυχισμένοι, η οποία ενδέχεται να οφείλεται σε εγγενείς ατομικές διαφορές στο νευρικό σύστημα. Ισχυρότερη απόδειξη αυτής της «διοσυγκρασιακής προδιάθεσης», όπως ονομάζεται το μοντέλο,

αποτελεί η βίωση συγκεκριμένων επιπέδων υποκειμενικής ευημερίας, που πηγάζουν από συμπεριφερικές- γενετικές μελέτες αναφορικά με την κληρονομικότητα⁶. Πράγματι, αναγνωρίζεται ότι μερικά άτομα είναι φύσει πιο αισιόδοξα και εύθυμα και προσπαθούν να κάνουν το καλύτερο δυνατό μέσα από οποιαδήποτε κατάσταση, ενώ άλλοι άνθρωποι είναι διαρκώς θλιμμένοι και χρόνια απογοητευμένοι (Costa, McCrae & Zonderman, 1987, σελ. 299).

Αν υπάρχουν σταθερές προδιαθέσεις, ικανές για τη βίωση της ευτυχίας ή της δυστυχίας, θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι η υποκειμενική ευημερία συνιστά μια κατάσταση σταθερή και συνεπή στο πέρασμα του χρόνου, ανεξαρτήτως συνθηκών και καταστάσεων. Ωστόσο, περιστασιακοί παράγοντες φαίνεται να επηρεάζουν την υποκειμενική ευημερία, τροποποιώντας τα αρχικά επίπεδα, τη στιγμή που οι σταθεροί παράγοντες της προσωπικότητας ασκούν μια μακροπρόθεσμη επίδραση (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, σελ. 279).

Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που συνδέονται πιο άμεσα με την υποκειμενική ευημερία και έχουν συγκεντρώσει τη θεωρητική και εμπειρική προσοχή, είναι η εξωστρέφεια και ο νευρωτισμός. Έχει υποστηριχθεί ότι η εξωστρέφεια επηρεάζει θετικά το συναίσθημα, ενώ ο νευρωτισμός ασκεί αρνητική επίδραση. Οι Watson και Clark ισχυρίστηκαν ότι τα εξωστρεφή και νευρωτικά άτομα έχουν μια ιδιοσυγκρασιακή ευαισθησία ως προς τη βίωση θετικών και αρνητικών συναισθημάτων αντίστοιχα.

Επιπλέον, οι έρευνες έδειξαν ότι η επιρροή αυτών των γνωρισμάτων επηρεάζεται και σχετίζεται με το περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται το άτομο. Έτσι, οι ερευνητές θεωρούν ότι τα γνωρίσματα της προσωπικότητας αλληλοεπιδρούν με διάφορες καταστάσεις και το περιβάλλον του ατόμου, για να μπορέσουν τελικά να επηρεάσουν τα επίπεδα της ευημερίας. Άλλα γνωρίσματα και χαρακτηριστικά, που φάνηκε από διάφορες έρευνες ότι σχετίζονται με την υποκειμενική ευημερία, είναι η αυτοεκτίμηση, η ικανοποίηση από τη ζωή, η αισιόδοξία και η ικανότητα ελέγχου (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999, σελ. 280-281).

Η πλειοψηφία των μελετών αναφορικά με το ζήτημα της υποκειμενικής ευημερίας έχει βασιστεί σε εκθέσεις αυτοαξιολόγησης. Οι θεωρίες της ψυχολογίας

⁶ Αυτές οι μελέτες αναφέρονται στη κληρονομικότητα διαρκούς και διαχρονικής ευημερίας μεταξύ ατόμων στη σύγχρονη δυτική κοινωνία, ωστόσο δεν εγγυώνται απόλυτες και αμετάβλητες εκτιμήσεις για τη γενετική επίδραση.

προτείνουν μια πολυ-μεθοδολογική προσέγγιση της αξιολόγησης της υποκειμενικής ευημερίας, για την καλύτερη κατανόηση του φαινομένου. Αυτά τα πολύπλευρα εργαλεία μέτρησης, όχι μόνο θα οδηγήσουν σε πιο αξιόπιστα αποτελέσματα, αλλά θα αντιμετωπίσουν και τις αντιφάσεις που υπάρχουν μεταξύ των διαφόρων μεθόδων μέτρησης αναφορικά με τις διαφορετικές συνιστώσες της ευημερίας . (Diener, 2009, σελ. 25).

1.2.2 Η έννοια της Ψυχολογικής Ευημερίας

Η ψυχολογική ευημερία γίνεται αντιληπτή ως μία πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 223). Η γνώση που έχουμε γύρω από αυτή την έννοια υστερεί σε σχέση με τη γνώση που υπάρχει γύρω από την ψυχολογική δυσλειτουργία. Το γεγονός αυτό αποδεικνύεται και μέσω της σύγκρισης της βιβλιογραφίας και των ερευνών που έχουν γίνει αναφορικά με τα δύο θέματα (Ryff, 1995, σελ. 99).

Υπάρχουν τρεις πηγές βιβλιογραφίας που βοηθούν στη κατανόηση της ψυχολογικής ευημερίας. Η αναπτυξιακή ψυχολογία, λοιπόν, αντιλαμβάνεται την ευημερία ως μια εξέλιξη συνεχούς ανάπτυξης κατά τη διάρκεια της ζωής. Από την άλλη, η κλινική ψυχολογία προσφέρει πολλαπλούς τύπους της ευημερίας⁷. Τέλος, ο κλάδος που ασχολείται με την ψυχική υγεία, περιλαμβάνει ορισμούς της ευημερίας που στηρίζονται στην απουσία κάποιας νόσου. Ωστόσο, οι θεωρίες αυτές είχαν μικρή επίδραση στην εμπειρική έρευνα σχετικά με την ψυχολογική ευημερία, εξαιτίας της απουσίας λειτουργικών ορισμών και εργαλείων μέτρησης⁸ αλλά, κυρίως, λόγω της ετερογένειας των απόψεων που διατυπώθηκαν σχετικά με την ευημερία (Ryff, 1995, σελ. 99).

Αργότερα, η ψυχολογική ευημερία, σύμφωνα με άλλους, περιεγράφηκε ως μια υποκειμενική αντίληψη που συνδέεται πιο άμεσα με την ποιότητα της ζωής. Οι Cambell, Converse και Rodgers (1976) αντιλαμβάνονται την ποιότητα ζωής ως ένα σύνθετο εργαλείο μέτρησης της σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευημερίας, της ευτυχίας και της ικανοποίησης που αφορά σε πολλές καταστάσεις, όπως την υγεία,

⁷ Βλ. Η αντίληψη περί «αυτό-πραγμάτωσης» του Maslow, η άποψη του Rogers για το πλήρως λειτουργικό άτομο, το μοντέλο εξατομίκευσης του Jung και η θεωρία της ωριμότητας του Allport

⁸ Τα εργαλεία μέτρησης που χρησιμοποιήθηκαν αρχικά για τη μέτρηση της ψυχολογικής ευημερίας είχαν αναπτυχθεί για άλλο σκοπό, ενώ αργότερα χρησιμοποιήθηκαν για τη διατύπωση ορισμών σχετικά με την έννοια της ευημερίας (Ryff, 1989, σελ. 1070).

τον έγγαμο βίο, την οικονομική κατάσταση, τις ευκαιρίες εκπαίδευσης, την αυτοεκτίμηση, τη δημιουργικότητα και την εμπιστοσύνη στους άλλους. Χαρακτηριστικό της ψυχολογικής ευημερίας είναι η θετική μέτρηση και η συνολική αξιολόγηση όλων των πτυχών της ζωής ενός ατόμου (Norizan & Siti-Rohaida, 2015, σελ. 131).

Η ψυχολογική ευημερία συνίσταται από τρία χαρακτηριστικά: α) αποτελεί ένα «φαινομενολογικό» φαινόμενο, που σημαίνει ότι το άτομο είναι ευτυχισμένο, όταν αντιλαμβάνεται τον εαυτό του ως τέτοιο, β) περιλαμβάνει ορισμένες συναισθηματικές καταστάσεις, κατά τις οποίες το άτομο που βιώνει την ευημερία, είναι περισσότερο επιρρεπές στο να βιώνει θετικά συναισθήματα και γ) αφορά όλη τη ζωή του ατόμου και συνιστά μια καθολική αξιολόγηση (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 84). Επομένως, η ψυχολογική ευημερία συνήθως ορίζεται ως «η συνολική αποτελεσματικότητα της ψυχολογικής λειτουργίας του ατόμου». Πιο συγκεκριμένα, η ψυχολογική ευημερία μετρά την ευχαρίστηση ή την ευχάριστη διάσταση των συναισθημάτων του ατόμου (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 85).

Επιπλέον, η ψυχολογική ευημερία εστιάζει στην «ευδαιμονική» ευημερία, η οποία αφορά στην εκπλήρωση των δυνατοτήτων του ατόμου και μιας ζωής με νόημα. Η ψυχολογική ευημερία γίνεται, συνεπώς, αντιληπτή ως η επιτυχής αντιμετώπιση των προκλήσεων της ζωής, όπως η επιδίωξη ουσιαστικών στόχων, η προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση και η θέσπιση ποιοτικών δεσμών με άλλους (Chen, Jing, Hayes & Lee, 2012, σελ. 2).

Σύμφωνα με τον ευρέως αποδεκτό ορισμό της ψυχολογικής ευημερίας, αυτή ορίζεται στα πλαίσια της συνολικής αποτελεσματικότητας της ψυχολογικής λειτουργικότητας του ατόμου (Norizan & Siti-Rohaida, 2015, σελ. 131). Η έρευνα έχει διακρίνει δύο πτυχές της ψυχολογικής ευημερίας: α) μια συναισθηματική, η οποία με τη σειρά της διακρίνεται σε μία ευχάριστη και σε μία δυσάρεστη συνιστώσα και β) μια γνωστική, η οποία αναφέρεται και ως ικανοποίηση από τη ζωή⁹. Οι δύο πτυχές δεν είναι τελείως ανεξάρτητες μεταξύ τους, ωστόσο είναι διακριτές και μπορούν να παρέχουν συμπληρωματικές πληροφορίες αν αξιολογούνται ξεχωριστά ως μεταβλητές (Pavot & Diener, 1993, σελ. 164).

⁹ Ως ικανοποίηση από τη ζωή νοείται η διαδικασία εκτίμησης και αξιολόγησης της ποιότητας της ζωής που νιώθει το άτομο, βάσει σειράς μοναδικών, προσωπικών κριτηρίων.

Η Carol Ryff (1989) και οι συνάδελφοί της, μέσω ερευνών, συμπέραναν ότι υπάρχουν έξι διαστάσεις που αντιπροσωπεύουν τα διακριτά σημεία που συγκλίνουν ως προς το τι είναι η ψυχολογική ευημερία (Sammam, 2007, σελ. 10). Αρχικός και ουσιαστικός σκοπός της μελέτης της Ryff ήταν να διαμορφώσει μια θεωρία που να βασίζεται στην εμπειρική προσέγγιση της σημασίας της ψυχολογικής ευημερίας. Οι έξι διαστάσεις που διέκρινε, αποτελούν θεωρητικές κατασκευές που διαφοροποιούν τις πτυχές της θετικής ψυχολογικής λειτουργίας (Ryff & Singer, 2006, σελ. 1104-1105).

Έτσι, διαμόρφωσαν ένα πολυδιάστατο μοντέλο, το οποίο περιγράφει τις έξι διακριτές συνιστώσες που αφορούν στη λειτουργία της ψυχολογικής ευημερίας: α) Αποδοχή του εαυτού, β) Προσωπική ανάπτυξη, γ) Σκοπός στη ζωή, δ) Θετικές διαπροσωπικές σχέσεις, ε) Κυριαρχία στο περιβάλλον και στ) Αυτονομία (Ryff & Keyes, 1995, σελ. 720).

Πιο αναλυτικά, η «αποδοχή του εαυτού» αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά κριτήρια για την ύπαρξη ψυχολογικής ευημερίας. Συνιστά κεντρικό χαρακτηριστικό γνώρισμα της ψυχικής υγείας, της αυτοπραγμάτωσης, της βέλτιστης λειτουργικότητας και της ωριμότητας. Πολλές θεωρίες τονίζουν, επίσης, τη σημασία της αποδοχής του εαυτού αλλά και του παρελθόντος της ζωής του ατόμου. Έτσι, η διατήρηση θετικής στάσης απέναντι στον εαυτό, αναδύεται ως κεντρικό χαρακτηριστικό της θετικής ψυχολογικής λειτουργίας (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Η «προσωπική ανάπτυξη» ίσως να αποτελεί τη διάσταση εκείνη της ψυχολογικής ευημερίας που βρίσκεται πιο κοντά στην έννοια της «ευδαιμονίας» του Αριστοτέλη, όπως περιεγράφηκε παραπάνω. Σύμφωνα με τη Ryff και τους συναδέλφους της, η βέλτιστη ψυχολογική λειτουργικότητα απαιτεί όχι μόνο την επίτευξη ορισμένων βασικών επιπέδων λειτουργικότητας, αλλά πολύ περισσότερο, προϋποθέτει τη βελτίωση των δυνατοτήτων και την ίδια την ανάπτυξη του ατόμου. Η συνειδητοποίηση των προσωπικών δυνατοτήτων αποτελεί κεντρική ιδέα των κλινικών προσεγγίσεων που αφορούν στην προσωπική ανάπτυξη. Το πλήρως λειτουργικό άτομο οφείλει να βελτιώνεται και να αναπτύσσεται διαρκώς, αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις της ζωής, ενώ αποφεύγει να περιορίζεται σε μια μόνιμη στατική κατάσταση (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Αναφορικά με τον «σκοπό στη ζωή», η θεωρία της ψυχικής υγείας έχει συμπεριλάβει πεποιθήσεις που δίνουν στο άτομο την αίσθηση ότι υπάρχει σκοπός και νόημα στη ζωή. Επίσης, η θεωρία της ωριμότητας προσφέρει μια σαφή κατανόηση της έννοιας του σκοπού και της «κατεύθυνσης» στη ζωή του ατόμου. Κατά τη διάρκεια της ζωής του, το άτομο, σύμφωνα με τις αναπτυξιακές θεωρίες, αλλάζουν και προσαρμόζουν τους στόχους και τον σκοπό της ζωής τους. Ωστόσο, είναι η ίδια η ύπαρξη στόχων, σκοπού και κατεύθυνσης που δίνει την αίσθηση στον καθένα ότι βιώνει μια ζωή γεμάτη νόημα (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Μια ακόμη διάσταση που διέκρινε η Ryff ήταν οι «θετικές διαπροσωπικές σχέσεις». Η σημασία των στενών και άξιων εμπιστοσύνης διαπροσωπικών σχέσεων έχει τονιστεί από πολλές θεωρίες. Κεντρικό στοιχείο της ψυχικής υγείας είναι και η ικανότητα του ατόμου να αγαπά, να έχει ισχυρά αισθήματα συμπάθειας, να αναπτύσσει βαθιές φιλίες και να βιώνει μια ολοκληρωμένη ταύτιση με τους άλλους. Έτσι, οι θετικές σχέσεις με άλλους κατέχουν εξέχουσα θέση στην αντίληψη της ψυχολογικής ευημερίας (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Πολύ σημαντική συνιστώσα της ψυχολογικής ευημερίας είναι και η «κυριαρχία στο περιβάλλον». Η ικανότητα του ατόμου να επιλέγει ή να δημιουργεί περιβάλλοντα κατάλληλα για την ψυχική του κατάσταση, αποτελεί κύριο χαρακτηριστικό της ψυχικής υγείας. Πολλές θεωρίες που αφορούν τη ζωή του ατόμου στο σύνολό της, τονίζουν, επίσης, τη σημασία της άσκησης ελέγχου επί του σύνθετου περιβάλλοντος του ατόμου. Αυτές οι θεωρίες δίνουν έμφαση στην ικανότητα ενός ατόμου να αναπτύσσεται και να αλλάζει δημιουργικά τόν κόσμο του μέσω σωματικών ή διανοητικών δραστηριοτήτων. Ακόμη, ο βαθμός στον οποίο το άτομο εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες του περιβάλλοντός του, σε συνδυασμό με την ενεργό συμμετοχή και γνώση του περιβάλλοντος είναι σημαντικά συστατικά μιας ολοκληρωμένης θετικής ψυχολογικής λειτουργίας (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Η τελευταία διάσταση της ψυχολογικής ευημερίας, κατά τη Ryff, είναι η «αυτονομία». Η έμφαση που έχει δοθεί σέ έννοιες όπως «αυτό- καθορισμός», «ανεξαρτησία» και «ρύθμιση της συμπεριφοράς» μέσω εσωτερικών διεργασιών, είναι έκδηλη κατά τη μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας. Το πλήρως λειτουργικό άτομο δεν αναζητά την αποδοχή των άλλων για να μπορέσει να αξιολογήσει τον εαυτό του, αλλά αντίθετα, στηρίζεται σε δικά του προσωπικά κριτήρια και πρότυπα. Το αυτόνομο άτομο περιγράφεται ως απαλλαγμένο από τον φόβο που αφορά στους

νόμους της μάζας και αυτή ακριβώς η αυτονομία του προσφέρει την αίσθηση ότι είναι ελεύθερο από συγκεκριμένους κανόνες που καθορίζουν τη καθημερινότητα του (Ryff, 1989, σελ. 1071).

Παρακάτω παρατίθεται η ερμηνεία της επίτευξης υψηλής και χαμηλής βαθμολογίας, αντίστοιχα, σε κάθε μία από τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, όπως τα περιγράφει η Ryff (Ryff, 1989, σελ.1072):

Αποδοχή εαυτού:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο φαίνεται να έχει μια θετική στάση απέναντι στον εαυτό, αναγνωρίζει και αποδέχεται τις πολλαπλές πτυχές του εαυτού και αισθάνεται καλά όσον αφορά το παρελθόν του.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο αισθάνεται δυσαρεστημένο με τον εαυτό του, είναι απογοητευμένο με όσα του έχουν συμβεί στο παρελθόν, προβληματίζεται σχετικά με ορισμένα προσωπικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα, ενώ δείχνει να επιθυμεί να είναι διαφορετικός από αυτό που πραγματικά είναι.

Προσωπική ανάπτυξη:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο έχει μια επιθυμία συνεχούς ανάπτυξης. Θέλει να βλέπει τον εαυτό του να βελτιώνεται και είναι ανοιχτό σε νέες εμπειρίες. Επιδιώκει την αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων του και ταυτόχρονα αλλάζει συμπεριφορές και στάσεις με τρόπο που αυτές να αντανακλούν περισσότερο την αυτογνωσία και την αποτελεσματικότητα.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο έχει μια αίσθηση προσωπικής στασιμότητας. Δεν επιδιώκει τη βελτίωση ή τη πρόοδο στο πέρασμα του χρόνου, αισθάνεται ότι βαριέται και ότι έχει μία αδιάφορη ζωή και ότι δεν είναι σε θέση να αναπτύξει νέες στάσεις ή συμπεριφορές.

Σκοπός της ζωής:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο έχει στόχους στη ζωή και διαθέτει μια αίσθηση «κατεύθυνσης» και προορισμού. Αισθάνεται ότι υπάρχει νόημα τόσο στο παρόν όσο και στο παρελθόν της ζωής του, ενώ διατηρεί έντονα τις πεποιθήσεις που θεωρεί ότι δίνουν σκοπό στη ζωή του.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο δεν έχει καμία αίσθηση νοήματος στη ζωή του, ενώ έχει πολύ λίγους στόχους και δε διαθέτει μία αίσθηση «κατεύθυνσης». Δε θεωρεί

σημαντικό το παρελθόν του και δεν έχει πεποιοθήσεις που να δίνουν νόημα στη ζωή του.

Θετικές διαπροσωπικές σχέσεις:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο έχει στενές, ικανοποιητικές σχέσεις εμπιστοσύνης με τους άλλους, ανησυχεί για την ευημερία των άλλων και διαθέτει υψηλό αίσθημα συμπόνοιας, αγάπης και οικειότητας, ενώ φαίνεται να κατανοεί τη σχέση «δούναι και λαβείν» των ανθρώπινων σχέσεων.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο δε διαθέτει στενές σχέσεις εμπιστοσύνης με τους άλλους, δυσκολεύεται να είναι οικείο, ανοιχτό και δεν ανησυχεί για τους άλλους. Απομονώνεται και απογοητεύεται από τις διαπροσωπικές του σχέσεις, ενώ δεν είναι διατεθειμένοι να κάνουν συμβιβασμούς για να διατηρήσουν σημαντικούς δεσμούς με τους άλλους.

Κυριαρχία στο περιβάλλον:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο έχει μια αίσθηση υπευθυνότητας αλλά και δεξιότητας ως προς τη διαχείριση του περιβάλλοντός του (της ζωής του). Μπορεί να ελέγχει πολύπλοκες εξωτερικές δραστηριοτήτων, να εκμεταλλεύεται αποτελεσματικά τις ευκαιρίες που του προσφέρονται, να επιλέγει ή να δημιουργεί περιβάλλοντα κατάλληλα για την πραγμάτωση των προσωπικών αναγκών και αξιών.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο δυσκολεύεται να διαχειριστεί τις καθημερινές του υποθέσεις και θεωρεί ότι δε μπορεί να αλλάξει ή να βελτιώσει το πλαίσιο που το περιβάλλει. Παράλληλα, φαίνεται να αγνοεί τις ευκαιρίες που του δίνονται και δεν έχει αίσθηση του ελέγχου πάνω στον εξωτερικό κόσμο.

Αυτονομία:

- *Υψηλή βαθμολογία:* το άτομο αυτο-προσδιορίζεται και είναι ανεξάρτητο. Είναι σε θέση να αντιστέκεται σε κοινωνικές πιέσεις, να σκέφτεται και να ενεργεί με συγκεκριμένους τρόπους και ρυθμίζει εσωτερικά τη συμπεριφορά του. Αξιολογεί τον εαυτό του βάσει προσωπικών προτύπων και όχι βάσει αξιών που έχουν οι άλλοι.

- *Χαμηλή βαθμολογία:* το άτομο ανησυχεί σχετικά με τις προσδοκίες και τις αξιολογήσεις που έχουν οι άλλοι για το ίδιο, βασίζεται στις αποφάσεις των άλλων για να οδηγηθεί στη λήψη σημαντικών αποφάσεων, ενώ φαίνεται να συμμορφώνεται με τις κοινωνικές πιέσεις και να σκέφτεται και να ενεργεί με συγκεκριμένους τρόπους.

Σε μετρήσεις και αναλύσεις που έγιναν μεταξύ των διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας και δημογραφικών παραγόντων, φάνηκε πως δεν υπήρχαν διαφορές ως προς το φύλο. Ωστόσο, διαπιστώθηκε μια τάση από τις γυναίκες να επιτυγχάνουν υψηλότερα επίπεδα ως προς την προσωπική ανάπτυξη, ενώ υψηλός ήταν και βαθμός αξιολόγησης του επιπέδου των διαπροσωπικών τους σχέσεων (Ryff, 1995, σελ. 107).

Αναφορικά με την ηλικία, τα ερευνητικά αποτελέσματα έδειξαν ότι η διάσταση της «αποδοχής του εαυτού» φαίνεται να είναι πιο εύκολο να επιτευχθεί από μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα, ενώ στις μεγαλύτερες ηλικίες φαίνεται να αυξάνονται οι διαστάσεις της «αυτονομίας» και της «ικανότητας διαχείρισης της ζωής και του περιβάλλοντος κόσμου». Αντίθετα, μείωση παρουσίασαν τα επίπεδα «προσωπικής ανάπτυξης» και «σκοπού ζωής» στις μεγαλύτερες ηλικίες (Ryff, 1995, σελ. 100).

Επιπροσθέτως, ένας ακόμη παράγοντας που εξετάστηκε σε συσχετισμό με τις έξι διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, ήταν το επίπεδο μόρφωσης των συμμετεχόντων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι υπο εξέταση μεταβλητές συνδέονται θετικά μεταξύ τους. Μεγαλύτερη θετική συσχέτιση φάνηκε να υπάρχει μεταξύ εκπαίδευσης και «προσωπικής ανάπτυξης» και «σκοπού ζωής». Έτσι, η ερευνητές υπέθεσαν ότι τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας¹⁰ » (Ryff, 2013, σελ. 85).

¹⁰ Έχει αποδειχτεί ότι οι πιο αναπτυγμένες και «διαφωτισμένες κοινωνίες, όχι μόνο προάγουν την ευημερία των ανθρώπων σε μεγάλο ποσοστό, αλλά πολύ περισσότερο προσφέρουν ευκαιρίες για την καλύτερη αξιοποίηση των δεξιοτήτων των μελών της » (Ryff, 2013, σελ. 91).

1.3 Ψυχολογική Ευημερία και Απόδοση

Η απόδοση των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό πυρήνα της οργανωσιακής ψυχολογίας και μείζον ζήτημα για τους ίδιους τους οργανισμούς. Οι οργανισμοί χρειάζονται εργαζόμενους που να είναι σε θέση να επιτύχουν τους στόχους που τίθενται, να προωθήσουν αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η καλή απόδοση επιδρά θετικά, σαφώς, και στο ίδιο το άτομο, διότι η επίτευξη των στόχων και η υψηλή απόδοση μπορεί να λειτουργήσει ως πηγή ικανοποίησης (Sonnentag, 2002, σελ. 4).

Οι ευτυχισμένοι και οι δυστυχισμένοι άνθρωποι τοποθετούνται σε διαφορετικές ψυχολογικές καταστάσεις. Πιο συγκεκριμένα, οι ευτυχισμένα άνθρωποι είναι θετικοί στις νέες ευκαιρίες που προσφέρει το εργασιακό τους περιβάλλον, εξωστρεφείς και συνεργάσιμοι με τους συναδέλφους τους, αισιόδοξοι και γεμάτοι αυτοπεποίθηση. Αντίθετα, οι δυστυχισμένοι άνθρωποι είναι πιο ευαίσθητοι στις απειλές του εργασιακού περιβάλλοντος, αμυντικοί και καχύποπτοι με τους συναδέλφους τους και λιγότερο αισιόδοξοι και σίγουροι για τον εαυτό τους. Σε γενικές γραμμές, λοιπόν, έχει φανεί από έρευνες ότι τα ευτυχισμένα άτομα τείνουν να αποδίδουν καλύτερα σε μεγάλο εύρος εργασιών που απαιτούν κοινωνική αλληλεπίδραση (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 184).

Πολλοί μελετητές της οργανωσιακής θεωρίας έχουν αναγνωρίσει το μεγάλο κόστος της δυσλειτουργικής ψυχολογικής ευημερίας, τόσο σε επίπεδο ατομικό όσο και σε επίπεδο οργανισμού. Εξαιτίας του γεγονότος ότι η δυσλειτουργικότητα της ψυχολογικής ευημερίας σχετίζεται με μείωση της επαγγελματικής απόδοσης, ίσως αποτελεί εξήγηση της συσχέτισης που παρατηρείται μεταξύ ψυχολογικής ευημερίας και απόδοσης. (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 86).

Οι έρευνες, λοιπόν, που διαπίστωσαν τη σχέση μεταξύ ψυχολογικής ευημερίας και επαγγελματικής απόδοσης, προτείνουν ότι οι οργανισμοί μπορούν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους, δίνοντας έμφαση και ενισχύοντας τη ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων. Σε έρευνα των Wright και Cropanzano το 1997, φάνηκε ότι η ψυχολογική ευημερία συνδέεται πιο άμεσα με την επαγγελματική απόδοση παρά με την επαγγελματική ικανοποίηση (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 252, 254).

Η συναισθηματική κατάσταση του ατόμου επηρεάζει την απόδοσή του, προκαλώντας είτε συμβατές με την απόδοση συμπεριφορές είτε συμπεριφορές μη συμβατές με αυτή¹¹. Έτσι, γίνεται φανερό ότι τα άτομα που βιώνουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας είναι περισσότερο πιθανό να παρουσιάσουν καλύτερη απόδοση συγκριτικά με τα άτομα που έχουν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας. (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 254).

Τα ευρήματα πολλών ερευνών δείχνουν ότι συνιστά βασικό πλεονέκτημα για τους οργανισμούς η στελέχωσή τους με ένα ανθρώπινο δυναμικό που χαρακτηρίζεται από καλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας. Το ερώτημα το οποίο, ωστόσο, τίθεται, αφορά στο πώς θα μπορέσουν να το καταφέρουν αυτό οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις. Ο κάθε οργανισμός θα πρέπει να επιλέγει μόνο τα άτομα που είναι ευτυχισμένα κατά την αρχική τους επιλογή για την κάλυψη ορισμένης θέσης ή θα πρέπει ο κάθε οργανισμός να προάγει ένα σύστημα που στη πορεία θα βελτιώνει και θα ενισχύει τη ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων;

Μελέτες έχουν, τελικά, αποδείξει ότι, επειδή η ψυχολογική ευημερία ενδέχεται να υποστεί αλλαγές, εξαιτίας διαφόρων περιστασιακών γεγονότων, η επιλογή εκείνων των υποψηφίων που παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα ευημερίας κατά τη διαδικασία πρόσληψης, ίσως να μην είναι αποτελεσματική. Αντίθετα, κρίνεται σημαντικό να περιλαμβάνει η Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού διαδικασίες που να προάγουν διαρκώς την ευημερία του. Έχει φανεί ότι η υποστήριξη και η ενίσχυση της ευημερίας των εργαζομένων οδηγεί σε θετικά αποτελέσματα τόσο για τους ίδιους όσο και για τον οργανισμό (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 255, 263).

Αναντίρρητα, τα τελευταία χρόνια έχουν λάβει χώρα πολλές αλλαγές τον χώρο εργασίας, αλλάζοντας πολλά δεδομένα. Η ταχύτατη ανάπτυξη και ενσωμάτωση της τεχνολογίας, η παγκοσμιοποιημένη οικονομία, οι αλλαγές στις εργασιακές συμβάσεις και στα ωράρια εργασίας είναι μερικές από τις αλλαγές που έχουν τροποποιήσει τη φύση της εργασίας στους οργανισμούς. Αυτές οι αλλαγές οδηγούν σε αύξηση της ανασφάλειας και αδυναμίας ελέγχου της εργασίας, έχοντας σοβαρές επιπτώσεις τόσο

¹¹ Υποστηρίζεται ότι οι συμβατές με την καλή απόδοση συμπεριφορές προκύπτουν από την υψηλή ψυχολογική ευημερία του ατόμου. Έτσι, το άτομο αυτό χαρακτηρίζεται εξωστρεφές, κοινωνικό, φιλικό και προνοητικό ενώ είναι ικανό να σχεδιάζει καινοτόμες λύσεις για τυχόν προβλήματα. Αντίθετα, οι μη συμβατές με τη καλή απόδοση συμπεριφορές, που προκύπτουν από τη χαμηλή ψυχολογική ευημερία, είναι η βίωση συγκρούσεων στις διαπροσωπικές σχέσεις η δυσμενής αυτό- αξιολόγηση, η χαμηλή αυτοεκτίμηση και η απουσία πνεύματος συνεργασίας.

για τη φυσική όσο και τη ψυχική υγεία των εργαζομένων (Sparks, Faragher & Cooper, 2001, σελ. 489-490, 496).

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία αναφέρει ότι η εργασιακή ανασφάλεια επηρεάζει αρνητικά την ευημερία του εργαζόμενου και οι οργανισμοί οφείλουν να λαμβάνουν μέτρα για τη διασφάλισή της (Sparks, Faragher & Cooper, 2001, σελ. 492). Η αρνητική επίδραση που ασκεί η εργασιακή ανασφάλεια, τόσο στην ψυχολογική ευημερία όσο και στην επαγγελματική ικανοποίηση, εξηγείται από την απουσία «προβλεψιμότητας» και «δυνατότητας ελέγχου», που χαρακτηρίζει την έννοια. Η απουσία προβλεψιμότητας αναφέρεται στην ασάφεια που επικρατεί όσον αφορά το μέλλον του εργαζόμενου, καθώς δεν δύναται να γνωρίζει πώς να αντιδράσει κατάλληλα και ποιές συμπεριφορές θα πρέπει να υιοθετήσει. Από την άλλη, η έλλειψη δυνατότητας ελέγχου συνδέεται με το αίσθημα αδυναμίας απέναντι σε κάποια απειλή (Witte, 1999, σελ. 159- 160).

Οι οργανισμοί και το τμήμα «Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού¹²» θα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στην ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων και να αναπτύσσουν παρεμβάσεις εστιασμένες στον εργαζόμενο και βασισμένες στη θετική τους ψυχολογία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της σύνθεσης, της εκπαίδευσης και του ανασχεδιασμού. Η σύνθεση εστιάζει στη σωστή επιλογή και την αξιοποίηση των εργαζομένων στην κατάλληλη για αυτούς θέση, ενώ η εκπαίδευση δίνει έμφαση στην ενίσχυση της γνώσης και των δεξιοτήτων τους, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης που τοποθετούνται. Τέλος, ο ανασχεδιασμός περιλαμβάνει τεχνικές, ειδικά σχεδιασμένες για να καθιστούν εφικτή την ομαλή αλλαγή του εργασιακού περιβάλλοντος, με σκοπό την προαγωγή της ψυχολογικής ευημερίας των εργαζομένων (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 100).

¹² Η «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού» (human resource development) συνιστά ένα διεπιστημονικό πεδίο, το οποίο εστιάζει στην εκπαίδευση, την επαγγελματική εξέλιξη και την οργανωτική ανάπτυξη με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών και την ενίσχυση της μάθησης και της απόδοσης των ατόμων, των οργανισμών, των κοινοτήτων και της κοινωνίας (Schmidt, 2007, σελ. 481).

1.4 Ευημερία και Επαγγελματική Ικανοποίηση

Αναμφισβήτητα, οι εμπειρίες που το άτομο αποκτά από την εργασία του, συνιστούν σημαντικό, αλλά όχι καθοριστικό¹³ παράγοντα της ευτυχίας που βιώνει (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 253). Πολλοί θεωρητικοί έχουν υποστηρίξει ότι οι έννοιες της ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέονται άμεσα (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 84).

Η μέτρηση της ψυχολογικής ευημερίας έχει πραγματοποιηθεί έως τώρα με δύο τρόπους. Από τη μία, οι μελετητές της οργανωσιακής ψυχολογίας συνέδεαν την ψυχολογική ευημερία με γνωστικές διεργασίες που την επηρεάζουν. Από την άλλη, η ψυχολογική ευημερία συνδεόταν με την εργασία και ερμηνευόταν ως επαγγελματική ικανοποίηση. Πολλοί μελετητές διέκριναν αδυναμίες σε αυτές τις δύο προσεγγίσεις και πρότειναν μια προσέγγιση που να αξιολογεί τη «συναισθηματική ευημερία». Η συναισθηματική ευημερία αντανακλά τη συχνή βίωση θετικών συναισθημάτων και την απουσία αρνητικών. Υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική ευημερία συνιστά μια έννοια περισσότερο πολυδιάστατη, ικανή να προσλάβει πιο λεπτές αποχρώσεις και να εντοπίσει τις περιπλοκότητες και τις αλλαγές στην εμπειρία της εργασίας (Daniels, 2000, σελ. 2).

Οι Fredrickson και Wright αναφέρουν ότι τα άτομα που βιώνουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και είναι ικανοποιημένα από την εργασία τους, είναι περισσότερο πιθανό να γίνουν πιο δημιουργικά, ανθεκτικά, διαλλακτικά, κοινωνικά και να έχουν καλύτερη φυσική και ψυχολογική υγεία. Πιο αναλυτικά, βάσει της θεωρίας «της διεύρυνσης», τα θετικά συναισθήματα που συνδέονται με υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και επαγγελματικής ικανοποίησης μπορούν να διευρυνθούν και να αξιοποιηθούν όταν ο εργαζόμενος βιώνει μια συνολική ευημερία (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 97).

Οι μελετητές που συνδέουν την ψυχολογική ευημερία, την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική απόδοση, υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι και διαθέτουν καλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας, είναι πιο πιθανό να έχουν τους αναγκαίους μηχανισμούς που επιτρέπουν την επίτευξη υψηλών

¹³ Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την ευτυχία του ατόμου είναι η οικονομική ευημερία, η καλή υγεία, η σταθερή οικογενειακή κατάσταση και η διάθεσή του.

επιπέδων απόδοσης, σε σχέση με εκείνους που βιώνουν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας¹⁴ (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 97).

Η σύνδεση της ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης οδήγησε στην ανάπτυξη της θεωρίας του ευτυχισμένου εργαζόμενου. Η υπόθεση του ευτυχισμένου εργαζόμενου κατείχε εξέχουσα θέση στη θεωρία της οργανωσιακής- βιομηχανικής ψυχολογίας (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 252). Οι σύγχρονοι μελετητές έχουν έρθει αντιμέτωποι με μια ενδιαφέρουσα πρόκληση, υποστηρίζοντας ότι ενδέχεται να υπάρχουν δύο τουλάχιστον υποθέσεις για τον ευτυχισμένο- παραγωγικό εργαζόμενο. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρουν ότι η ψυχολογική ευημερία και η επαγγελματική ικανοποίηση επιτελούν ξεχωριστά λειτουργικό ρόλο για την ευτυχία του εργαζόμενου (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 94).

Κατά την ενασχόληση των θεωρητικών με την υπόθεση του ευτυχισμένου εργαζόμενου, η έννοια της ευτυχίας λαμβάνεται υπόψη με τέσσερις διαφορετικούς τρόπους: α) ως ικανοποίηση από την εργασία, β) ως το προφίλ του θετικού και του αρνητικού συναισθήματος, γ) ως η απουσία συναισθηματικής εξουθένωσης και δ) ως ψυχολογική ευημερία (Wright & Cropanzano, 2001, σελ. 184).

Η μέτρηση της ευτυχίας, ως συνιστώσας της υπόθεσης του ευτυχισμένου εργαζόμενου, στα πλαίσια της οργανωσιακής έρευνας, πραγματοποιείται συχνά μέσω της μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ωστόσο, στη περίπτωση που οι έννοιες «ευτυχισμένος» και «ικανοποιημένος» εργαζόμενος θεωρηθούν ταυτόσημες, θα πρέπει να γίνουν δυο σημαντικές επισημάνσεις. Αρχικά, η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στην εργασία του ατόμου και δε περιλαμβάνει πτυχές της ζωής του πέραν των πλαισίων της εργασίας του. Αυτή η θεώρηση αντίκειται στον ορισμό της ευημερίας, ο οποίος υποστηρίζει ότι αυτή αναφέρεται και εκτείνεται σε όλες τις πτυχές της ζωής του ατόμου.

Επιπλέον, είναι σημαντικό να διευκρινιστεί και ο τρόπος με τον οποίο έχει μετρηθεί ως τώρα η επαγγελματική ικανοποίηση στο πλαίσιο της έρευνας γύρω από αυτή. Συνήθως, η επαγγελματική ικανοποίηση γίνεται αντιληπτή ως στάση. Εντούτοις, ως έννοια μπορεί να οριστεί καλύτερα ως «μια εσωτερική κατάσταση που εκφράζεται μέσω της αποτελεσματικής και γνωστικής αξιολόγησης και μέσω της

¹⁴ Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η θεωρία της διεύρυνσης της Fredrickson αναδεικνύει την αξία της ικανοποίησης από την εργασία, ωστόσο, αυτό ισχύει σε μεγάλο βαθμό όταν οι εργαζόμενοι έχουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας, τα οποία τους επιτρέπουν να επωφελούνται κατά πολύ από αυτή την ευνοϊκή συνθήκη.

βίωσης της εργασίας με ένα βαθμό ευμένειας ή δυσμένειας» (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 85).

Παρακάτω γίνεται εκτενής αναφορά στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, που θα βοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση τόσο της ίδιας της έννοιας όσο και της σχέσης με άλλες εργασιακές συμπεριφορές και με την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων.

2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 Ιστορική Αναδρομή

Το ανθρώπινο δυναμικό συνιστά πολύ σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία και την ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού. Παρά το γεγονός ότι υπάρχει μεγάλος αριθμός ερευνών γύρω από ζητήματα που αφορούν τις στάσεις των εργαζομένων απέναντι στην εργασία τους και τις γενεσιουργές αιτίες τους, φαίνεται ότι υπάρχουν μεγάλα κενά ως προς τη γνώση μας αναφορικά με τα θέματα αυτά (Saari & Judge, 2004, σελ. 395).

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα ζητήματα αυτά και έχει συγκεντρώσει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον της οργανωσιακής/ βιομηχανικής ψυχολογίας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η επαγγελματική ικανοποίηση διαδραματίζει σημαίνοντα ρόλο σε πολλές θεωρίες και θεωρητικά μοντέλα που αναπτύχθηκαν γύρω από τις στάσεις και τη συμπεριφορά του ατόμου. Επιπλέον, έχει συσχετιστεί με πολύ σημαντικές συμπεριφορές που φαίνεται να επηρεάζουν άμεσα τη λειτουργία των οργανισμών.

Ο Herzberg (1967) υποστήριξε ότι αποτελεί μία φυσική συνέπεια των εσωτερικών πτυχών της εργασίας, τους παράγοντες υποκίνησης, όπως τους ονόμασε. Οι συγκεκριμένοι παράγοντες συνδέονται στενά μεταξύ τους και η παρουσία τους στην εργασία του ατόμου συνεπάγεται την ικανοποίηση των βασικών αναγκών για ανάπτυξη και αυτοπραγμάτωση. Αυτή η διαδικασία οδηγεί στην διαμόρφωση θετικών συναισθημάτων και στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων (η θεωρία του Herzberg θα παρατεθεί πιο αναλυτικά στο 2.2.2) (Miner & McGraw- Hill, 1992, σελ. 86).

Πολλές είναι οι έρευνες που έχουν επιχειρήσει να εξετάσουν τη σχέση των στάσεων των εργαζομένων και των εργασιακών αποτελεσμάτων. Αρχικά, η έρευνα εστιάστηκε στην επαγγελματική ικανοποίηση, σχετίζοντάς την με την απόδοση και τη κινητικότητα των εργαζομένων (Shore & Martin, 1989, σελ. 625). Σύμφωνα με τη θεωρία των εργασιακών στάσεων, τα άτομα θα πρέπει να προσεγγίζουν ή να προτιμούν εργασίες που προκαλούν ικανοποίηση και να αποφεύγουν εκείνες που τους προκαλούν δυσарέσκεια. Πολλά είναι τα ερευνητικά αποτελέσματα έρχονται σε συμφωνία με την παραπάνω διατύπωση (Spector, 1985, σελ. 695).

Η επαγγελματική ικανοποίηση νοείται είτε ως μία συγκινησιακή ή συναισθηματική στάση που αναπτύσσει το άτομο απέναντι στην εργασία του, είτε ως μία γενική στάση απέναντι στην εργασία ή σε ορισμένες πτυχές της (Marcovits, Davis & van Dick, 2005, σελ. 10). Οι Locke και Latham (1976) έδωσαν έναν σαφή ορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης, ορίζοντας την ως «μία ευχάριστη η θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προκύπτει από την αξιολόγηση και εκτίμηση της εργασίας ή της εργασιακής εμπειρίας του ατόμου». Πιο συγκεκριμένα, η επαγγελματική ικανοποίηση βασίζεται στην αντίληψη του ίδιου του ατόμου ότι η εργασία του του παρέχει όσα ο ίδιος αξιολογεί ως σημαντικά (Hasnain, Alam & Hasan, 2014, σελ. 122).

Επίσης, ο Locke τονίζει τη σημασία τόσο του συναισθήματος όσο και της γνωστικής διαδικασίας (σκέψεις). Όταν, δηλαδή, σκεφτόμαστε για κάτι, διαμορφώνουμε ορισμένα συναισθήματα για το αντικείμενο της σκέψης και αντίστοιχα, όταν έχουμε διαμορφώσει συγκεκριμένα συναισθήματα ως προς κάτι, μπορούμε να αναλογιστούμε και επί των συναισθημάτων μας (Saari & Judge, 2004, σελ. 396). Στην ίδια λογική, οι Cranny, Smith και Stone (1992) υποστήριξαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί συνδυασμό γνωστικών και συναισθηματικών αντιδράσεων ως προς τις διαφορετικές αντιλήψεις του εργαζόμενου αναφορικά με αυτά που επιθυμεί να λαμβάνει από την εργασία του και με αυτά που πραγματικά του προσφέρει (Mudor & Tooksoon, 2011, σελ. 41 και Egan, Yang & Bartlett, 2004, σελ. 283).

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τον Locke, υπάρχουν τρεις διακριτές προσεγγίσεις που περιγράφουν τις αιτίες που προκαλούν τις εργασιακές συμπεριφορές. Προτείνει ότι οι αιτίες αυτές προέρχονται από την ασυμφωνία που υπάρχει μεταξύ αυτών που μία εργασία προσφέρει και όσων το άτομο προσδοκά από αυτήν. Επίσης, η επαγγελματική ικανοποίηση διαμορφώνεται από το βαθμό στον οποίο η εργασία δύναται να εκπληρώσει τις προσωπικές ανάγκες του ατόμου ή από το βαθμό στον οποίο το άτομο επιθυμεί την εκπλήρωση των παραπάνω αναγκών. Τέλος, υποστήριξε ότι οι εργασιακές συμπεριφορές οφείλονται στην αλληλεπίδραση διαφορετικών πτυχών της εργασίας, η οποία θα έπρεπε να οδηγεί στην επαγγελματική ικανοποίηση (Spector, 1985, σελ. 695).

Ο Brief (1998) υποστήριξε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μία μορφή στάσης απέναντι στην εργασία του ατόμου. Οι στάσεις είναι περίπλοκες

έννοιες, οι οποίες περιλαμβάνουν συναισθηματικές αντιδράσεις, πεποιθήσεις και συμπεριφορές αναφορικά με το υπό αξιολόγηση αντικείμενο. Από την άλλη, ο Weiss αντιλαμβάνεται την επαγγελματική ικανοποίηση ως μία στάση, η οποία όμως δεν έχει σχέση με κάποια συναισθηματική αντίδραση αλλά συνιστά μία θετική ή αρνητική κριτική αξιολόγηση της εργασίας ή των συνθηκών εργασίας του ατόμου (Weiss, 2002, σελ. 174- 175).

Οι Hulin και Judge (2003) συμφωνούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μία πολυδιάστατη ψυχολογική αντίδραση στην εργασία του ατόμου, η οποία αντίδραση περιλαμβάνει γνωστικές (αξιολογικές), συναισθηματικές και συμπεριφορικές συνιστώσες (Grede, Chernyshenko, Stark, Dalal & Bashour 2007, σελ. 517).

Σύμφωνα με τους Volkwein και Zhou, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως δείκτης των συναισθημάτων του ατόμου απέναντι στην εργασία του, αλλά η ικανοποίηση είναι μία πολυδιάστατη έννοια και επηρεάζεται από μία σύνθετη σειρά προσωπικών και περιστασιακών καταστάσεων. Ο Volkwein και οι συνάδελφοί του διέκριναν ενδογενείς και εξωγενείς παράγοντες, οι οποίοι ασκούν επιρροή στην επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου (Volkwein και Zhou, 2003, σελ. 150).

Οι ενδογενείς παράγοντες αντανακλούν στα επιτεύγματα, στο αίσθημα αναγνώρισης, στην αυτονομία, στη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλίας και στην αντίληψη της εργασίας ως πρόκληση. Από την άλλη οι εξωγενείς παράγοντες αφορούν στη στάση του ατόμου απέναντι στο μισθό, τις παροχές, τα προνόμια, τις ευκαιρίες εξέλιξης και τη μελλοντική αύξηση του εισοδήματος. Πέραν αυτών των παραγόντων, διέκριναν και άλλες δύο διαστάσεις, την ικανοποίηση από τις εργασιακές συνθήκες (ώρες εργασίας, εργασιακή πίεση, εργασιακή ανασφάλεια, πολιτική του οργανισμού) και την ικανοποίηση από τις προσωπικές σχέσεις του εργαζόμενου (Volkwein και Zhou, 2003, σελ. 150-151).

Οι Markovits, Davis και van Dick, επίσης, συμφωνούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση έχει δύο πτυχές, οι οποίες αποτελούνται από τα ενδογενή και εξωγενή χαρακτηριστικά της εργασίας. Τα ενδογενή χαρακτηριστικά, σύμφωνα με τους ίδιους, αφορούν τις «ποιοτικές», μη χρηματικές πτυχές της εργασίας, όπως τη δημιουργικότητα, τις ευκαιρίες ανάπτυξης, τις δυνατότητες αξιοποίησης, τα συναισθήματα προσωπικής επιτυχίας και ολοκλήρωσης. Τα εν λόγω χαρακτηριστικά

είναι εσωτερικά και γίνονται αντιληπτά ή βιώνονται με διαφορετικό τρόπο από το κάθε άτομο. Τα εξωγενή χαρακτηριστικά συνδέονται με το μισθό, τις φυσικές συνθήκες του οργανισμού, τις πολιτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός και τις διαπροσωπικές σχέσεις (Markovits, Davis & van Dick, 2005, σελ. 10- 11).

Η επαγγελματική ικανοποίηση μετριέται μέσω ερωτήσεων που καλούν τα άτομα να αξιολογήσουν μεμονωμένες πτυχές της εργασίας τους και στη συνέχεια οι απαντήσεις αυτές συγκεντρώνονται σε μία συνολική ενιαία βαθμολογία (Faragher, Cass & Cooper, 2003, σελ. 110). Ο Paul Spector ανέπτυξε το «Job Satisfaction Survey», το οποίο μέτρα εννιά διαφορετικές πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης (μισθός, ευκαιρίες προαγωγής, σχέση με τον προϊστάμενο, παροχές/προνόμια, επιβραβεύσεις, λειτουργικές διαδικασίες, σχέση με τους συναδέλφους, η ίδια η φύση της εργασίας και επικοινωνία), οι οποίες προέκυψαν από την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας αναφορικά με τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η ανάπτυξη του ερωτηματολογίου βασίστηκε στη θεωρητική διατύπωση ότι επαγγελματική ικανοποίηση συνιστά μία συναισθηματική ή αντιδραστική στάση του εργαζόμενου ως προς την εργασία του (Spector, 1985, σελ. 694).

Αναμφισβήτητα η μελέτη και η πρακτική εφαρμογή της επαγγελματικής ικανοποίησης μπορεί να συντελέσει στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας τόσο του ατόμου όσο και του ίδιου του οργανισμού, καθώς συνιστά παράγοντα καθοριστικό για την επιβίωση ενός οργανισμού (Shoman, 2009, σελ. 1 και Volkwein και Zhou, 2003, σελ. 166).

2.2 Θεωρίες και Μοντέλα

Όπως είδαμε μέχρι τώρα, η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μία γενική και ευρεία στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία και στον οργανισμό στον οποίο απασχολείται και περιλαμβάνει σκέψεις, πεποιθήσεις και συναισθήματα σχετικά με αυτά. Ως έννοια έχει μελετηθεί με πολλούς τρόπους και έχει βασιστεί σε διαφορετικές θεωρίες, όπως τις θεωρίες των κινήτρων και της οργανωσιακής συμπεριφοράς. Στην πρακτική της διοίκησης επιχειρήσεων εξέχουσα σημασία είχε η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (Herzberg & Herzberg, 2005, σελ. 659- 670), η οποία παρατίθεται στη συνέχεια της παρούσας ενότητας.

2.2.1 Θεωρίες κινήτρων

2.2.1.1 Η θεωρία των στόχων

Η θεωρία των στόχων αναπτύχθηκε από τους Locke και Latham, έπειτα από εμπειρική έρευνα περίπου σαράντα ετών. Οι ίδιοι υποστήριζαν ότι ως στόχος ορίζεται ως αυτό που το άτομο συνειδητά προσπαθεί να κάνει. Για τους Locke και Latham, οι στόχοι κατευθύνουν άμεσα την προσοχή και τη δράση του ατόμου (Lunenburg, 2011, σελ. 1). Σύμφωνα με τη θεωρία, οι στόχοι που θέτει το άτομο, έχουν επιρροή σε επίπεδο προσωπικό, ομαδικό και οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι που θέτει ο κάθε εργαζόμενος, επηρεάζουν την απόδοσή του μέσω τεσσάρων μηχανισμών (Locke & Latham, 2002, σελ. 705, 714).

Πρώτον, οι στόχοι έχουν μια κατευθυντική λειτουργία. Κατευθύνουν, δηλαδή, τη προσπάθεια του ατόμου σε ενέργειες και δραστηριότητες που σχετίζονται άμεσα με την επίτευξη των στόχων. Δεύτερον, οι στόχοι έχουν μία λειτουργία ενεργοποίησης. Αυτό σημαίνει ότι οι υψηλοί στόχοι οδηγούν σε μεγαλύτερη προσπάθεια σε σύγκριση με τους χαμηλότερους στόχους. Τρίτον, οι στόχοι επηρεάζουν την επιμονή του ατόμου. Έτσι, φαίνεται ότι, όταν το ίδιο το άτομο έχει τον έλεγχο του χρόνου που θα διαθέσει στην ολοκλήρωση μιας εργασίας, τότε οι δύσκολοι επιτεύξιμοι στόχοι παρατείνουν την προσπάθειά του. Τέταρτον, οι στόχοι επηρεάζουν τις δράσεις του ατόμου με τρόπο που οδηγεί στην ανακάλυψη, την ανάπτυξη και τη χρήση γνώσεων και στρατηγικών σχετικών με την επίτευξή τους. (Locke & Latham, 2002, σελ. 705- 707).

Σύμφωνα με τους Locke και Latham, για να μπορέσουν οι στόχοι να είναι αποτελεσματικοί, θα πρέπει να διαθέτουν:

- Ανατροφοδότηση: επιτρέπει στο άτομο να απομακρύνει κάθε ασάφεια σχετικά με τις προσδοκίες, προσαρμόζει τη προσπάθεια στη δυσκολία της εργασίας και επιτρέπει την αναγνώριση και την επιβράβευση (Locke & Latham, 2002, σελ. 708).
- Σαφήνεια: οι στόχοι πρέπει να είναι μετρήσιμοι και σαφείς. Όταν είναι ξεκάθαροι και συγκεκριμένοι, περιορίζονται οι παρανοήσεις. Με αυτό τον τρόπο το άτομο γνωρίζει τι περιμένει και μαθαίνει πως να χρησιμοποιεί το αποτέλεσμα, ως πηγή υποκίνησης (Locke & Latham, 2002, σελ. 709).
- Δέσμευση: οι στόχοι πρέπει να κατανοούνται και να συνάδουν με τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις του οργανισμού. Η δέσμευση, λοιπόν, προκύπτει από την πεποίθηση του ατόμου ότι καλείται να πράξει κάτι πολύ σημαντικό για τον οργανισμό, καθώς συμμετέχει στη διαδικασία στοχοθεσίας (Lunenburg, 2011, σελ. 3).

Η θεωρία των στόχων οδήγησε στην ανάπτυξη του «κύκλου υψηλής απόδοσης», ο οποίος εξηγεί τον τρόπο με οποίο οι υψηλοί στόχοι οδηγούν σε υψηλή απόδοση. Με τη σειρά της, η υψηλή απόδοση οδηγεί στην λήψη επιβραβεύσεων, όπως αναγνώριση και προαγωγή. Οι επιβραβεύσεις έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη υψηλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και ενίσχυση της αυτο-αποτελεσματικότητας του ατόμου. Ο «κύκλος της υψηλής απόδοσης» παρουσιάζει την υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση ως απόρροια της υψηλής απόδοσης, και όχι ως αιτία της.

Ωστόσο, μπορεί να θεωρηθεί αίτια της καλής απόδοσης, μόνο εφόσον η επαγγελματική ικανοποίηση προάγει την δέσμευση του εργαζόμενου στην εργασία του, αν η δέσμευση αυτή είναι συγκεκριμένη και σχετίζεται άμεσα με τον στόχο που έχει τεθεί και αν οι μεταβλητές ανατροφοδότηση, περιπλοκότητα, σαφήνεια και δέσμευση ληφθούν υπόψη (Locke & Latham, 2002, σελ. 712).

2.2.1.2 Η θεωρία της προδιάθεσης και της ιδιοσυγκρασίας

Μία ακόμη γνωστή θεωρία γύρω από την επαγγελματική ικανοποίηση είναι η θεωρία της προδιάθεσης. Αποτελεί μία γενική θεώρηση, η οποία έχει μελετηθεί διεξοδικά σε πολλούς πληθυσμούς και υποστηρίζει ότι το άτομο έχει έμφυτες

προδιαθέσεις που οδηγούν στην ανάπτυξη τάσεων προς ένα συγκεκριμένο επίπεδο ικανοποίησης ανεξάρτητα από την ίδια την εργασία. Επιπλέον, βάσει της θεωρίας η επαγγελματική ικανοποίηση τείνει να αποτελεί μία έννοια σταθερά διαχρονική σε όλη τη σταδιοδρομία του εργαζόμενου. Μία κοινή αντίληψη που προκύπτει από την θεωρία της προδιάθεσης είναι ότι ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με μία ανάγκη και η συγκεκριμένη ανάγκη νοείται ως κάτι που «πρέπει να ικανοποιηθεί». Πιο συγκεκριμένα, δεν μπορεί να υπάρξει ικανοποίηση, αν δεν υπάρχει πρώτα μία ανάγκη ικανοποίησης (Gregoriou, 2008, σελ. 34- 35).

Οι Arvey, Segal και Abraham υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση γίνεται αντιληπτή ως μία έννοια πολυδιάστατη και εξαιτίας αυτού αυξάνεται η πιθανότητα αλληλεπίδρασης ορισμένων πτυχών της με γενετικούς παράγοντες. Οι Staw και Ross (1985), σε έρευνα που συμμετείχαν 5.000 άτομα, υποστήριξαν ότι υπάρχουν παράγοντες προδιάθεσης που επιδρούν σημαντικά στη συμπεριφορά που αναπτύσσει το άτομο στην εργασία του. Οι ίδιοι θεώρησαν ότι οι εργασιακές συμπεριφορές αντανακλούν βιολογικά γνωρίσματα που προδιαθέτουν τα άτομα να αντιλαμβάνονται θετικά ή αρνητικά τη ζωή τους. Οι διαφορές στην ιδιοσυγκρασία των ατόμων ενδέχεται να επηρεάζουν τις πληροφορίες που δέχονται, ανακαλούν και ερμηνεύουν, αναφορικά με διάφορες κοινωνικές καταστάσεις, συμπεριλαμβανομένης και της εργασίας τους (Arvey, Bouchard, Segal & Abraham, 1989, σελ. 187- 188).

2.2.1.3 Η θεωρία της ισότητας ή δικαιοσύνης

Η «θεωρία της ισότητας ή δικαιοσύνης» του Adams (1965) υποστηρίζει ότι ο εργαζόμενος τείνει να κρίνει τη συμπεριφορά του οργανισμού απέναντι του, συγκρίνοντάς την με άλλες γνωστές στον ίδιο περιπτώσεις και αξιολογεί την δίκαιη συμπεριφορά σε σχέση με την προσπάθειά του (Kruse, 1986, σελ. 53).

Σύμφωνα με τον Adams, ανισότητα ή αδικία παρατηρείται όταν ένα άτομο αντιλαμβάνεται ως άνισο τον λόγο των εκροών του προς τον λόγο των εισροών του. Οι εκροές είναι οι απολαβές, η προαγωγή, η αναγνώριση και οι επιβραβεύσεις, ενώ οι εισροές αφορούν στη προσπάθεια, τις γνώσεις, την ηλικία και την εμπειρία του εργαζόμενου. Έτσι, η ανισότητα ή η αδικία που προκύπτει από τη σύγκριση του ατόμου με άλλους, θα αποτελέσει πηγή έντασης (Goodman & Friedman, 1971, σελ. 271).

2.2.2 Η θεωρία των δύο παραγόντων

Οι Herzberg, Mausner και Snyderman (1959) υποστήριξαν ότι το άτομο διαθέτει δύο ειδών ανάγκες: τη στοιχειώδη ανάγκη για αποφυγή του πόνου και την ανθρώπινη ανάγκη για ψυχολογική ανάπτυξη. Η άποψη αυτή στηρίζεται στη θεωρία των δύο παραγόντων της παρακίνησης (House & Widgor, 1967, σελ. 369).

Έπειτα από διεξαγωγή πολλών ερευνητικών πειραμάτων, ο Herzberg συμπέρανε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνιστάται από δύο διακριτές διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση και η δεύτερη με την επαγγελματική δυσαρέσκεια. Ο ίδιος τόνισε ότι αυτές οι διαστάσεις δεν αποτελούν αντίθετα άκρα ενός συνεχούς (Bitsch & Hogberg, 2005, σελ. 660), αλλά πρόκειται για δύο ξεχωριστές έννοιες .

Σύμφωνα με τη θεωρία του, οι παράγοντες που αφορούν στην επαγγελματική ικανοποίηση συνδέονται με την ίδια τη φύση της εργασίας και την επιβράβευση που προκύπτει από την απόδοση του ατόμου. Καθοριστικής σημασίας χαρακτηριστικά γνωρίσματα που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση είναι η επίτευξη στόχων, η αναγνώριση, η υπευθυνότητα, η εξέλιξη και η ίδια η φύση της εργασίας, που προάγουν την αυτοπραγμάτωση και την εκπλήρωση των αναγκών του εαυτού.

Αντίθετα, οι παράγοντες που αφορούν στην επαγγελματική δυσαρέσκεια συνδέονται με τη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται. Οι πιο σημαντικοί από αυτούς τους παράγοντες είναι η πολιτική και η διαχείριση του οργανισμού, οι οποίες ενισχύουν την αναποτελεσματικότητά του. Επιπλέον, πολύ σημαντική κρίνεται και η ανεπαρκής τεχνολογική υποστήριξη και η ελλιπής γνώση των προϊσταμένων σχετικά με την εργασία τους, με αποτέλεσμα να αδυνατούν να μεταφέρουν τη γνώση και να εκπαιδεύσουν καταλλήλως τους εργαζομένους. Άλλες αιτίες πρόκλησης επαγγελματικής δυσαρέσκειας είναι οι συνθήκες εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις και η σχέση με τον προϊστάμενο, ο μισθός και η απουσία αναγνώρισης και επιτευγμάτων (Bitsch & Hogberg, 2005, σελ. 660).

Οι Herzberg υποστηρίζει ότι οι παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση παρέχουν αποτελεσματική παρακίνηση στους εργαζόμενους για την αύξηση και τη βελτίωση της απόδοσής τους, πράγμα που αδυνατούν να επιτύχουν όσοι παράγοντες σχετίζονται με την επαγγελματική δυσαρέσκεια (House & Widgor, 1967, σελ. 370- 371). Την ίδια άποψη υποστηρίζουν και οι Tietjen και Myers, οι

οποίοι αναφέρουν ότι οι παράγοντες που συνδέονται με τα κίνητρα προκαλούν θετική στάση απέναντι στην εργασία, διότι ικανοποιείται η ανάγκη αυτοπραγμάτωσης των εργαζομένων. Επιπλέον, συμπέραναν ότι τα κίνητρα αυτά επιτρέπουν τη μεγιστοποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, ενώ η απουσία τους δεν συνεπάγεται απαραίτητα επαγγελματική δυσαρέσκεια (Tietjen & Myers, 1998, σελ. 227).

Πίνακας. 2. Οι παράγοντες ικανοποίησης και δυσαρέσκειας, όπως περιγράφονται στη θεωρία του Herzberg.

ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ	
Παράγοντες ικανοποίησης	Παράγοντες δυσαρέσκειας
Επιτεύγματα	Πολιτική και Διαχείριση
Αναγνώριση	Τεχνολογική υποστήριξη
Υπευθυνότητα	Σχέση με προϊστάμενο
Εξέλιξη	Διαπροσωπικές Σχέσεις
Η φύση της εργασίας	Μισθός
	Εργασιακές Συνθήκες
	Προσωπική Ζωή
	Κύρος
	Ασφάλεια

Πηγή: Bitsch & Hogberg, 2005, σελ. 661

Ακόμη, θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι οι παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση είναι εντελώς ξεχωριστοί και διακρίνονται από τους παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική δυσαρέσκεια. Οι έννοιες «επαγγελματική ικανοποίηση» και «επαγγελματική δυσαρέσκεια» δεν πρέπει να νοούνται ως αντίθετες μεταξύ τους. Πιο συγκεκριμένα, η αντίθετη έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι η ανυπαρξία επαγγελματικής ικανοποίησης και η αντίθετη της επαγγελματικής δυσαρέσκειας είναι η ανυπαρξία επαγγελματικής δυσαρέσκειας (Herzberg, 1968, σελ. 56).

Σύμφωνα με τον Herzberg, ο τρόπος με τον οποίον αυξάνονται και ενισχύονται οι παράγοντες υποκίνησης ονομάζεται «ορθολογικός εμπλουτισμός της εργασίας». Η

μέθοδος που χρησιμοποιείται, όπως προτείνει, στοχεύει στην κατάργηση συγκεκριμένων ελέγχων στην εργασία, στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης μονάδας εργασίας για τους εργαζόμενους, στην παροχή πρόσθετης εξουσίας αι πρωτοβουλίας, στην αύξηση της ατομικής υπευθυνότητας, στην εισαγωγή νέων και πιο δύσκολων έργων διαχείρισης και στην εξειδίκευση ορισμένων εργαζομένων σε συγκεκριμένους τομείς (Miner & McGraw- Hill, 1992, σελ. 86- 87).

Παρά τη μεγάλη επιρροή που άσκησε, ωστόσο, η εν λόγω θεωρία, υπήρξαν ορισμένοι θεωρητικοί οι οποίοι διατύπωσαν κάποιες κριτικές αναφορικά με αυτήν. Ο Vroom υποστήριξε ότι ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα για τη διατύπωση της θεωρίας των δύο παραγόντων δεν επιτρέπει τον σαφή καθορισμό των προθέσεων των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τον ίδιο, το άτομο τείνει να υπερεκτιμά τον εαυτό του όταν γίνεται λόγος για ορισμένα επιτεύγματα, αυξάνοντας την αίσθηση αυτοεκτίμησης, ενώ, αντίθετα, τείνει να αποποιείται της ευθύνης όταν προκύπτει κάποια αποτυχία για να προστατέψει την αυτοεικόνα του μεταθέτοντας τις ευθύνες στο περιβάλλον του (House & Widgor, 1967, σελ. 371- 372).

Επιπλέον, ο Ewen (1964) υποστήριξε ότι η μελέτη που προηγήθηκε της διατύπωσης της θεωρίας δεν περιελάμβανε τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης. Ο ίδιος τόνισε ότι για να μπορέσουμε να αξιολογήσουμε έναν παράγοντα ως προς την επιρροή που ασκεί σε μία μεταβλητή, θα πρέπει να γίνεται μέτρηση του συνόλου της μεταβλητής και όχι ορισμένων πτυχών της. Επομένως, χαρακτήρισε αβάσιμη την υπόθεση ότι οι δύο παράγοντες, που διέκρινε ο Herzberg, επηρεάζουν και συντελούν στη συνολική ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια του εργαζόμενου (House & Widgor, 1967, σελ. 373).

Ακόμη, ασκήθηκε κριτική στη θεωρία των δύο παραγόντων αναφορικά με την αναντιστοιχία της με άλλα ερευνητικά ευρήματα. Έχει υποστηριχθεί ότι αν η θεωρία ήταν σωστή και έγκυρη, θα έπρεπε να αναμένουμε την επιβεβαίωση της κατά την διεξαγωγή ερευνών και πειραμάτων που διερευνούν την ικανοποίηση και την παρακίνηση των εργαζομένων. Ωστόσο, σε έρευνες που πραγματοποιήθηκαν (Brayfield & Crockett, 1955 και Vroom, 1964) τα αποτελέσματα¹⁵ είτε επιβεβαίωναν σε μικρό ποσοστό τη θεωρία, είτε οδήγησαν σε αντίθετα ευρήματα.

¹⁵ Σε 27 μελέτες που διερευνούσαν τη στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του και την παραγωγικότητα, οι 14 έδειξαν την ύπαρξη θετικής συσχέτισης, ενώ οι υπόλοιπες 13 έδειξαν μηδενική συσχέτιση.

Οι House και Wingor μελετώντας τη θεωρία των δύο παραγόντων και αναλύοντας τις θέσεις των άλλων θεωρητικών που άσκησαν κριτική στον Herzberg, οδηγήθηκαν σε ορισμένα συμπεράσματα. Αρχικά, υποστήριξαν ότι ένας συγκεκριμένος παράγων μπορεί να προκαλεί επαγγελματική ικανοποίηση σε ένα άτομο και δυσαρέσκεια σε ένα άλλο, καθώς η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί ένα απόλυτο και μονοδιάστατο φαινόμενο αλλά βασίζεται στην αυτοαναφορικότητα του ατόμου και τις εναλλακτικές επιλογές που έχει διαθέσιμες τη στιγμή που αξιολογεί αυτούς τους παράγοντες (House & Widgor, 1967, σελ. 386).

Επιπροσθέτως, σε συμφωνία με τις θέσεις και τις απόψεις άλλων ερευνητών, ανέφεραν ότι ένας συγκεκριμένος παράγων ενδέχεται να προκαλεί τόσο επαγγελματική ικανοποίηση όσο και επαγγελματική δυσαρέσκεια στο ίδιο δείγμα. Ακόμη, αναγνώρισαν τη θεωρία των δύο παραγόντων ως μία υπεραπλούστευση της σχέσης μεταξύ ικανοποίησης και υποκίνησης και των πηγών ικανοποίησης και δυσαρέσκειας των εργαζομένων (House & Widgor, 1967, σελ. 387).

2.2.3 Η θεωρία του μοντέλου των εργασιακών χαρακτηριστικών

Η θεωρία των εργασιακών χαρακτηριστικών διατυπώθηκε το 1975 από τους Hackman και Oldham, ωστόσο, αποτέλεσε αντικείμενο αρχικής σκέψης και προβληματισμού των Hackman και Lawler (1971) (Kruse, 1986, σελ. 27). Η θεωρία του μοντέλου των εργασιακών χαρακτηριστικών συνδέει με τον καλύτερο τρόπο την επαγγελματική ικανοποίηση με την αντικειμενική φύση του εργασιακού περιβάλλοντος ().

Η διαφοροποίηση της θεωρίας των εργασιακών χαρακτηριστικών, σε σχέση με τη θεωρία των δύο παραγόντων, είναι ότι υποστηρίζει πως ο ορθολογικός εργασιακός εμπλουτισμός δεν θα πρέπει να επιχειρείται παντού και σε όλους. Δεν κρίνεται ως κατάλληλη μέθοδος για ορισμένα πλαίσια εργασίας και συγκεκριμένους τύπους εργαζομένων, γι' αυτό θα πρέπει να προηγείται της εφαρμογής του ορθολογικού επαγγελματικού εμπλουτισμού, μία αξιολόγηση σε επίπεδο εργαζομένων και οργανισμού (Miner, 1992, σελ. 91).

Σύμφωνα με την εν λόγω θεωρία, οι γενικές και κυρίες διαστάσεις της εργασίας γίνονται αντιληπτές ως αποτέλεσμα «ψυχολογικών καταστάσεων», οι

οποίες με τη σειρά τους οδηγούν σε θετικά προσωπικά και επαγγελματικά αποτελέσματα. Η σύνδεση μεταξύ των διαστάσεων της εργασίας, των ψυχολογικών καταστάσεων και των αποτελεσμάτων επηρεάζεται από την ανάγκη του ατόμου για ανάπτυξη (Kruse, 1986, σελ. 27).

Τα θετικά προσωπικά και επαγγελματικά αποτελέσματα είναι η υψηλή εσωτερική παρακίνηση, η υψηλή επαγγελματική ικανοποίηση, η υψηλής ποιότητας απόδοση και τα χαμηλά επίπεδα απουσιών από την εργασία και εθελούσιας κινητικότητας. Αυτά επιτυγχάνονται κατά την παρουσία τριών ψυχολογικών καταστάσεων: α) τη βίωση της εργασίας ως γεγονότος γεμάτου νοήματος, β) την αντίληψη ότι το άτομο έχει την ευθύνη για τα αποτελέσματα της εργασίας του και γ) την επίγνωση των συνεπειών και των αποτελεσμάτων των εργασιακών δραστηριοτήτων του.

Για να διαμορφωθούν αυτές οι ψυχολογικές καταστάσεις προϋποτίθεται η ύπαρξη πέντε κύριων εργασιακών διαστάσεων: 1) ποικιλία δεξιοτήτων, 2) ταυτότητα εργασίας, 3) σημασία εργασίας, 4) ανατροφοδότηση και 5) αυτονομία. Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά οι ορισμοί των εργασιακών διαστάσεων, όπως τους περιγράφουν οι Hackman και Oldham (Hackman και Oldham, 1995, σελ. 161- 162):

- ποικιλία δεξιοτήτων: ο βαθμός στον οποίο μια εργασία απαιτεί μια ποικιλία διαφορετικών δραστηριοτήτων για την εκτέλεση κάποιου έργου, η οποία περιλαμβάνει τη χρήση διαφορετικών δεξιοτήτων και των ταλέντων του κάθε εργαζόμενου.
- ταυτότητα εργασίας: ο βαθμός στον οποίο μια εργασία απαιτεί την ολοκλήρωση ενός συνολικού και καθορισμένου έργου, το οποίο από την αρχή ως το τέλος του θα δίνει ορατά αποτελέσματα.
- σημασία εργασίας: ο βαθμός στον οποίο η εργασία έχει σημαντικό αντίκτυπο στις ζωές ή στην εργασία των ανθρώπων, είτε εντός του οργανισμού, είτε στο εξωτερικό τους περιβάλλον.
- ανατροφοδότηση: ο βαθμός στον οποίο η εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιακών δραστηριοτήτων έχει ως αποτελέσματα τη λήψη άμεσων και σαφών πληροφοριών σχετικά με την αποτελεσματικότητα της απόδοσης του εργαζόμενου.
- αυτονομία: ο βαθμός στον οποίο η εργασία παρέχει ουσιαστική ελευθερία, ανεξαρτησία και διακριτικότητα στον εργαζόμενο, αναφορικά με τον

προγραμματισμό των εργασιών και τον καθορισμό των διαδικασιών που θα επιτρέψουν την υλοποίησή τους.

Επιπλέον, η θεωρία των εργασιακών χαρακτηριστικών προβλέπει την ύπαρξη δύο ακόμη συμπληρωματικών διαστάσεων, οι οποίες φαίνεται να συμβάλλουν στην κατανόηση των στάσεων και των αντιδράσεων των εργαζομένων. Αυτές οι διαστάσεις είναι:

- ανατροφοδότηση από άλλους: ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος λαμβάνει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις του από προϊσταμένους ή από άλλους συναδέλφους. Η διάσταση αυτή συμπληρώνει τη διάσταση της ανατροφοδότησης που βρίσκουμε στις κύριες διαστάσεις.
- σχέση με τους άλλους: ο βαθμός στον οποίο η εργασία απαιτεί τη στενή συνεργασία με άλλους ανθρώπους για την εκτέλεση ορισμένων εργασιακών δραστηριοτήτων (συμπεριλαμβάνονται και οι σχέσεις με άλλα μέλη του οργανισμού και με εξωτερικούς πελάτες).

Σύμφωνα με τη θεωρία των εργασιακών χαρακτηριστικών, η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα της εργασίας και η σημασία της εργασίας φαίνεται να βελτιώνουν τη βίωση της εργασίας ως γεγονότος γεμάτου νοήματος. Απο την άλλη, η αντίληψη ότι το άτομο έχει την ευθύνη για τα αποτελέσματα της εργασίας του φαίνεται να ενισχύεται όταν η αυτονομία βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, ενώ η επίγνωση των συνεπειών και των αποτελεσμάτων των εργασιακών δραστηριοτήτων του ατόμου αυξάνεται όταν υπάρχει μεγάλο ποσοστό ανατροφοδότησης (Hackman & Oldham, 1975, σελ. 160).

Παρακάτω απεικονίζονται σχηματικά οι εν λόγω σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ κύριων εργασιακών διαστάσεων, των ψυχολογικών καταστάσεων και των προσωπικών και επαγγελματικών αποτελεσμάτων.

Σχήμα 2. Το θεωρητικό μοντέλο που συσχετίζει τις κύριες επαγγελματικές διαστάσεις, τις ψυχολογικές καταστάσεις και τα προσωπικά και επαγγελματικά αποτελέσματα

Κύριες Επαγγελματικές Διαστάσεις	Ψυχολογικές Καταστάσεις	Προσωπικά/ Επαγγελματικά Αποτελέσματα
ποικιλία δεξιοτήτων ταυτότητα εργασίας σημασία εργασίας ανατροφοδότηση αυτονομία	βίωση της εργασίας ως γεγονόςτος γεμάτου νοήματος επίγνωση των συνεπειών και των αποτελεσμάτων των εργασιακών δραστηριοτήτων του ατόμου αντίληψη ότι το άτομο έχει την ευθύνη για τα αποτελέσματα της εργασίας του	Υψηλή Εσωτερική Παρακίνηση Υψηλής ποιότητας Απόδοση Υψηλή Επαγγελματική Ικανοποίηση Χαμηλά Επίπεδα Απουσιών και εθελούσιας κινητικότητας

Πηγή: Hackman & Oldham, 1975, σελ. 161

Στη βάση αυτής της θεωρίας αναπτύχθηκε το «Job Diagnostic Survey», το οποίο αποτελεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα εργαλεία μέτρησης που χρησιμοποιείται ευρέως για την αξιολόγηση των εργασιακών χαρακτηριστικών. (Kruse, 1986, σελ. 33, 35). Το ερωτηματολόγιο έχει υποστεί τρεις αναθεωρήσεις, οι οποίες βασίστηκαν σε ψυχομετρικές και ουσιαστικές εκτιμήσεις. Προστέθηκαν, λοιπόν, ορισμένα στοιχεία, άλλα διαγράφηκαν ενώ κάποια τροποποιήθηκαν με σκοπό τη μεγιστοποίηση της αξιοπιστίας του. Επίσης, έγινε προσπάθεια να διατηρηθεί η ετερογένεια του περιεχομένου των ερωτημάτων για να διασφαλιστεί η ποικιλομορφία των αποτελεσμάτων (Hackman & Oldham, 1975, σελ. 161).

2.3 Παράγοντες και Αιτίες της Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Έχει προταθεί από μία σχετικά πρόσφατη μελέτη ότι από τους σημαντικότερους και πιο καθοριστικούς παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση είναι το αν ένας εργαζόμενος βρίσκει την εργασία του ενδιαφέρουσα, αν έχει καλές σχέσεις με τα ανώτερα στελέχη και τους συνεργάτες του, αν έχει ένα υψηλό εισόδημα, αν διαθέτει ελευθερία και ανεξαρτησία και τέλος αν αναγνωρίζει με σαφήνεια τις ευκαιρίες που θα επιτρέψουν την εξέλιξή του (Faragher, Cass & Cooper, 2003, σελ. 106).

- Επικοινωνία

Σύμφωνα με τον Pincus (1986), η επικοινωνία με την ηγεσία και τους προϊσταμένους είναι καθοριστικής σημασίας για την επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου. Η επικοινωνία αυτή περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μελών ενός οργανισμού, εκ των οποίων ο ένας έχει την επίσημη ιδιότητα να κατευθύνει και να αξιολογεί τις δραστηριότητες των υπολοίπων μελών. Η επικοινωνία φαίνεται να καθορίζει με σαφήνεια τους ρόλους των εργαζομένων ώστε να μειώνεται το αίσθημα αβεβαιότητας και επιτυγχάνεται η αντιμετώπιση εμποδίων από τους εργαζόμενους (Shoman, 2009, σελ.3).

Ακόμη, η επικοινωνία συνδέεται άμεσα με την αποτελεσματικότητα και την επιτυχία ενός οργανισμού αλλά και την επαγγελματική ικανοποίηση. Η συσχέτιση αυτή ίσως εξηγείται από το γεγονός ότι η επικοινωνία προάγει την εμπιστοσύνη και την ανάγκη αλληλεπίδρασης, οι οποίες με τη σειρά τους μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων (Παπαδόπουλος, 2013, σελ. 137- 138).

Επιπλέον, η επικοινωνία με τα ανώτερα στελέχη έχει υποστηριχθεί ότι βοηθά στην επίτευξη υψηλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης και ενισχύει το αίσθημα δέσμευσης των εργαζομένων απέναντι στον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται. Η θετική επίδραση της αποτελεσματικής επικοινωνίας εντός του οργανισμού έχει επισημανθεί από πολλούς μελετητές της θεωρίας της επικοινωνίας. Καθίσταται, συνεπώς, σαφές ότι η διατήρηση της λειτουργικότητας και η επιβίωση ενός οργανισμού δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς την ύπαρξη επικοινωνίας (Bakar, Mohamad & Mustafa, 2007, σελ. 51-52).

- Ανατροφοδότηση

Η λήψη σωστής και συχνής ανατροφοδότησης από τον προϊστάμενο φαίνεται να επιδρά θετικά στον εκάστοτε εργαζόμενο, ο οποίος δείχνει να κατανοεί καλύτερα τις εργασίες που καλείται να ολοκληρώσει, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτό την αποδοτικότητά του (Shoman, 2009, σελ. 8). Οι Hackman και Oldham ορίζουν την ανατροφοδότηση ως «το βαθμό στον οποίο η εκτέλεση των δραστηριοτήτων που απαιτεί μια εργασία, οδηγεί στη λήψη άμεσων και σαφών πληροφοριών σχετικά με την αποτελεσματικότητα της απόδοσης του ατόμου», υποστηρίζοντας ότι η ανατροφοδότηση από τον προϊστάμενο βελτιώνει το ηθικό των εργαζομένων και αυξάνει τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης (Hackman & Oldham, 1976, σελ. 258).

Σύμφωνα με τους Sparr και Sonnentag, η ανατροφοδότηση είναι απαραίτητη για τους εργαζόμενους καθώς συμβάλλει στην ενημέρωσή τους αναφορικά με την απόδοση, τις δυνατότητες αλλά και τα προβλήματα που τυχόν αντιμετωπίζουν. Με αυτό τον τρόπο οι εργαζόμενοι αποκομίζουν την αίσθηση ότι τα ζητήματα που τους αφορούν αντιμετωπίζονται και αξιολογούνται επαρκώς και με σεβασμό από τον προϊστάμενό τους, κερδίζοντας έτσι ο τελευταίος την εμπιστοσύνη τους. Ως εκ τούτου, οι εργαζόμενοι αξιολογούν την ποιότητα της σχέσης με τον προϊστάμενο τους στη βάση της σωστής και δίκαιης ανατροφοδότησης (Sparr και Sonnentag, 2008b, σελ. 205).

- Εκπαίδευση

Αναμφίβολα, η επικρατούσα παγκόσμια οικονομία, η ταχύτατη εξέλιξη της τεχνολογίας και η εισαγωγή της καινοτομίας, έχουν κάνει επιτακτική την ανάγκη υιοθέτησης νέων τεχνικών και μεθόδων εκπαίδευσης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού από τους οργανισμούς (Egan, Yang & Bartlett, 2004, σελ. 279). Οι Bradley, Petrescu και Simmons (2004) επεσήμαναν ότι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων επιδρά σημαντικά στην επαγγελματική ικανοποίηση ενισχύοντας και βελτιώνοντας τα επίπεδα δέσμευσης και παρακίνησης τους (Mudor & Tooksoon, 2011, σελ. 44).

Η εκπαίδευση των εργαζομένων αφορά στη συστηματική βελτίωση και ενίσχυση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των επιπέδων εξειδίκευσης που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση μιας εργασίας. Η εκπαίδευση ορίζεται

ως ένα σύνολο προγραμματισμένων δραστηριοτήτων, που ορίζονται από τον οργανισμό, για να αυξήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες των εργαζομένων, για να τροποποιήσει τις στάσεις και τις κοινωνικές τους συμπεριφορές, με τρόπο που να συνάδουν με τους στόχους του οργανισμού και τις απαιτήσεις της εργασίας του καθενός. Επιπλέον αποτελεί συστηματική ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων και ενίσχυση των εμπειριών, οι οποίες απαιτούνται από τον κάθε εργαζόμενο για να είναι σε θέση να εκτελεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά του. (Schmidt, 2007, σελ. 483).

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι εργαζόμενοι, στους οποίους δόθηκε η δυνατότητα να εκπαιδευτούν και να αναπτύξουν τις δεξιότητες, τις γνώσεις και τις ικανότητές τους, παρουσίασαν μεγαλύτερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Επίσης, υποστηρίζεται ότι η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να στηρίζεται σε μία προσεκτική ανάλυση και αξιολόγηση των δεξιοτήτων των ατόμων που είναι κατάλληλα για την εκμάθηση των δεξιοτήτων αυτών (Shoman, 2009, σελ. 9-12). Σύμφωνα με τους Watkins και Marsick (2003), οι οργανισμοί που έθεσαν ως προτεραιότητα την εκπαίδευση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, διαπίστωσαν αύξηση των επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης και παραγωγικότητας των εργαζομένων αλλά και των κερδών τους. Οι οργανισμοί, λοιπόν, που επενδύουν στην εκπαίδευση, οδηγούν τους εργαζόμενους τους σε μία κατεύθυνση συνεχούς μάθησης και αλλαγής (Egan, Yang & Bartlett, 2004, σελ. 282).

- Ευκαιρίες ανέλιξης

Όλοι οι εργαζόμενοι επιθυμούν να απασχολούνται σε οργανισμούς ή επιχειρήσεις που τους επιτρέπουν την πρόοδο και τους παρέχουν τη δυνατότητα και τις ευκαιρίες για ανέλιξη. Η έρευνα γύρω από το εν λόγω ζήτημα έχει δείξει ότι η παροχή ευκαιριών προαγωγής και επαγγελματικής ανέλιξης έχει θετικά αποτελέσματα για την εργασία, όπως καλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και χαμηλά ποσοστά παραιτήσεων.

Οι Gaertner και Nollen (1992) υποστήριξαν ότι η παροχή δυνατοτήτων για προαγωγή έχει ως αποτέλεσμα την παραμονή των εργαζομένων στις θέσεις εργασίας τους, όντας ικανοποιημένοι με τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται. Έτσι, όσοι έχουν τη δυνατότητα να εξελίξουν την καριέρα τους εντός του οργανισμού, παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης, εκδηλώνουν

ισχυρή δέσμευση στον οργανισμό και είναι λιγότερο πιθανό να εγκαταλείψουν τη θέση εργασίας τους (Shoman, 2009, σελ. 13-14).

- Συνεργασία

Η συνεργασία μεταξύ εργαζομένων εντός ενός οργανισμού συμβάλλει ουσιαστικά στην επίτευξη θετικών και κερδοφόρων αποτελεσμάτων για πολλούς οργανισμούς. Η συνεργασία δύναται να προσφέρει μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα, παραγωγικότητα και δημιουργικότητα σε σχέση με τα επίπεδα που μπορεί κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά να προσφέρει, προάγοντας με αυτό τον τρόπο την επαγγελματική ικανοποίηση (Xytrichis & Ream, 2008, σελ. 232- 233).

Όταν αναφερόμαστε σε μία ομάδα συνεργασίας, εννοούμε τη συνύπαρξη μιας ομάδας ατόμων, που καθένας κατέχει συγκεκριμένη εξειδίκευση και είναι υπεύθυνος για συγκεκριμένη εργασία ή δραστηριότητα. Στο πλαίσιο της ομάδας συνεργασίας, ο καθένας ξεχωριστά επικοινωνεί, συνεργάζεται και μοιράζεται τις γνώσεις του, λαμβάνοντας υπόψη τον κοινό σκοπό για τον οποίο πραγματοποιείται η συνεργασία. Με αυτόν το τρόπο διαμορφώνονται τα απαιτούμενα σχέδια, καθορίζονται οι μελλοντικές ενέργειες και δημιουργείται η βάση για μελλοντικές ιδέες που θα οδηγήσουν σε αποτελεσματικές αποφάσεις.

Η έρευνα έχει δείξει ότι η ομαδική συνεργασία εντός του οργανισμού παρουσιάζει θετική συσχέτιση με την επαγγελματική ικανοποίηση, οπότε γίνεται εύκολα φανερό ότι η αύξηση του πνεύματος συνεργασίας οδηγεί σε αντίστοιχη αύξηση των επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι όταν δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να εργαστούν σε ομάδες και να ορίσουν οι ίδιοι τη μέθοδο συνεργασίας που θα ακολουθήσουν, είναι πολύ πιθανό να αποκομίσουν μία αίσθηση ελέγχου και ικανοποίησης (Shoman, 2009, σελ. 14-17).

- Προσωπικότητα και ιδιοσυγκρασία

Υπάρχουν πολλές ενδείξεις που υποστηρίζουν ότι οι διαφορές που παρατηρούνται στα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ εργαζομένων οφείλονται στην προσωπικότητα και την ιδιοσυγκρασία του καθενός. Το ενδιαφέρον των μελετητών στράφηκε, στη συνέχεια, στη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο τελικά η προσωπικότητα και η ιδιοσυγκρασία του ατόμου επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι Wass και Cropanzano υποστήριξαν ότι τα άτομα, ανάλογα με την ιδιοσυγκρασία τους, εντοπίζουν σημαντικά συναισθηματικά

γεγονότα στην εργασία τους, τα οποία με τη σειρά τους επηρεάζουν το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης.

Ο Judge και οι συνάδελφοί του έδειξαν ότι η αυτο-αξιολόγηση, ως κεντρικό γνώρισμα της προσωπικότητας, σχετίζεται σημαντικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ και άλλα γνωρίσματα της προσωπικότητας του ατόμου, όπως η εξωστρέφεια και ευσυνειδησία, έχουν ορισμένη συσχέτιση. Επιπλέον, εξαιτίας της άμεσης συσχέτισης, που καταδεικνύεται από πολλές έρευνες, μεταξύ της προσωπικότητας και της επαγγελματικής ικανοποίησης, οι οργανισμοί αναγνωρίζουν την ανάγκη στόχευσης των πολιτικών και των προγραμμάτων τους ως προς αυτή την κατεύθυνση.

Ωστόσο, είναι γνωστό ότι η άμεση επιρροή είναι δύσκολο να ασκηθεί σε μία διαμορφωμένη προσωπικότητα και για τον λόγο αυτό οι οργανισμοί στηρίζονται σε σωστές μεθόδους επιλογής προσωπικού και τοποθέτησής του σε θέσεις κατάλληλες και αντίστοιχες των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους, διαδικασία που με τη σειρά της συμβάλλει στην ενίσχυση της επαγγελματικής ικανοποίησης (Saari & Judge, 2004, σελ. 396).

- Περιστασιακές εργασιακές καταστάσεις

Ένας ακόμη παράγων που έχει συσχετιστεί με την επαγγελματική ικανοποίηση είναι η επιρροή που ασκούν στους εργαζόμενους οι περιστασιακές εργασιακές συνθήκες. Έχει αποδειχτεί ότι η ίδια η φύση της εργασίας, ως εγγενές χαρακτηριστικό της, επιδρά στην επαγγελματική ικανοποίηση. Σχετικές έρευνες έδειξαν ότι κατά την αξιολόγηση διαφορετικών πτυχών της εργασίας, όπως η σχέση με προϊσταμένους, ο μισθός, οι ευκαιρίες για προαγωγή και η συνεργασία με τους συναδέλφους, οι εργαζόμενοι αξιολογούσαν ως σημαντικότερη την ίδια τη φύση της εργασίας. Επομένως, οι θεωρητικοί υποστηρίζουν ότι η εστίαση σε αυτή τη διάσταση της εργασίας, θα βοηθήσει στην πληρέστερη κατανόηση των αιτιών που εξηγούν το τι οδηγεί τους ανθρώπους στην άντληση ικανοποίησης από την εργασία τους (Saari & Judge, 2004, σελ. 397- 398).

Η έρευνα γύρω από την επαγγελματική ικανοποίηση έχει επιχειρήσει να εντοπίσει και τις αιτίες που οδηγούν σε αυτή. Ωστόσο, εξαιτίας της υποκειμενικότητας του τρόπου εκτίμησης και αξιολόγησης των επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης, ήταν πολύ δύσκολο να καθοριστούν οι αιτίες που

συνδέονται και οδηγούν σε αυτή (Rowden, 2002, σελ. 407). Παρακάτω παρατίθενται συνοπτικά οι κυριότερες απ' αυτές.

- Η ίδια η φύση της εργασίας:

Αποτελεί σημαντικό αιτιακό παράγοντα της επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς συνιστά βασική εσωτερική συνιστώσα της. Η επαγγελματική ικανοποίηση που πηγάζει από αυτή τη διάσταση της εργασίας, στηρίζεται στα χαρακτηριστικά της εργασίας που πρότειναν οι Hackman και οι συνάδελφοί του: ταυτότητα εργασίας, σπουδαιότητα έργου, ποικιλία δεξιοτήτων, αυτονομία και ανατροφοδότηση. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένες περιστάσεις κατά τις οποίες οι εργαζόμενοι αισθάνονται εξαιρετικά καλά με την εργασία τους και αυτό συνδέεται με τα επιτεύγματα και την αναγνώριση (Argyle, 1989, σελ. 235, 337)

- Η διαφορά μεταξύ διαφορετικών επαγγελμάτων:

Υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ διαφορετικών επαγγελμάτων και αυτές οι διαφορές εντοπίζονται και στο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης που προσφέρουν. Τα ερευνητικά ευρήματα συναινούν στο ότι για να προσφέρει ικανοποίηση ένα επάγγελμα θα πρέπει να περιλαμβάνει εργασιακά χαρακτηριστικά όπως πρόκληση, αυτονομία και ποικιλία δεξιοτήτων (Argyle, 1989, σελ. 237-238).

- Ο μισθός

Τα περισσότερα μοντέλα θεωριών που έχουν αναπτυχθεί γύρω από την εργασία και το μισθό υποστηρίζουν ότι υπάρχει μία θετική σχέση μεταξύ του μισθού και της ικανοποίησης των εργαζομένων, ενώ ο μισθός αποτελεί μία από τις κυριότερες συνιστώσες της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw & Rich, 2010, σελ. 158).

Σύμφωνα με τους Lawer και Porter, οι εργαζόμενοι έχουν μία σαφή αντίληψη για το μισθό που πρέπει να λαμβάνουν σε συνάρτηση με τις δεξιότητες και την εμπειρία, την απόδοση, την κατάρτιση και την ηλικία τους. Συνεπώς, όταν παρατηρείται ασυμφωνία μεταξύ αυτών των χαρακτηριστικών, οι εργαζόμενοι δηλώνουν δυσαρεστημένοι. Σε έρευνά τους οι Bekowitz και οι συνάδελφοί του (1987) έδειξαν ότι ικανοποίηση από το μισθό προκύπτει από την υπάρχουσα αξιοκρατία, την εσωτερική επαγγελματική ικανοποίηση, τα μη χρηματικά οφέλη, τη ποιότητα ζωής και τη μελλοντική ισότητα που αναμένουν (Argyle, 1989, σελ. 238-239).

- Η ασφάλεια

Τα ευρήματα των ερευνών είναι αντικρουόμενα όσον αφορά αυτό το παράγοντα. Φαίνεται, λοιπόν, ότι η ασφάλεια συνιστά ή όχι σημαντικό παράγοντα για την επαγγελματική ικανοποίηση ανάλογα με τη χώρα και την ιστορική περίοδο κατά την οποία διεξάγονται οι εκάστοτε έρευνες. Σε πιο πρόσφατες μελέτες ιεραρχείται στους κυριότερους παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης (Argyle, 1989, σελ. 239).

Η επαγγελματική ανασφάλεια, η αντίθετη έννοια της «ασφάλειας», έχει οριστεί ως «η αδυναμία, που αντιλαμβάνεται το άτομο, να διατηρήσει την επιθυμητή συνέχεια σε μία υπ' απειλή εργασιακή κατάσταση». Επίσης, έχει περιγραφεί ως το άγχος που βιώνει ένα άτομο αναφορικά με τη διατήρηση της παρούσας θέσης εργασίας, ενώ φαίνεται να μειώνει τα επίπεδα δέσμευσης και να επιδρά αρνητικά στην απόδοση των εργαζομένων. Επιπλέον, αποδυναμώνει την ποιότητα των ανθρώπινων σχέσεων και γίνεται αντιληπτή ως αιτία αναποτελεσματικότητας εντός του οργανισμού (Hasnain, Alam & Hasan, 2014, σελ. 121- 122).

- Το κύρος

Ο βαθμός συσχέτισης του κύρους του προσφέρει μία θέση εργασίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι υψηλός. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι οι θέσεις που προσφέρουν κύρος, περιλαμβάνουν ευνοϊκά εργασιακά χαρακτηριστικά και υψηλή αμοιβή. Ωστόσο, έχουν παρατηρηθεί υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και σε εργαζόμενους που κατείχαν θέσεις χαμηλού κύρους, οι οποίες όμως τους επέτρεπαν να αξιοποιούν σε μεγάλο βαθμό τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και να έχουν καλή σχέση με τους συναδέλφους τους. Ασφαλώς οι θέσεις υψηλού κύρους είναι στρεσογόνες για ορισμένους εργαζομένους και αυτό ενδέχεται να αποτελεί αρνητικό γνώρισμα της εργασίας (Argyle, 1989, σελ. 239-240).

- Οι προοπτικές εξέλιξης

Πολλές έρευνες κατηγοριοποιούν τη δυνατότητα εξέλιξης που προσφέρει μία εργασία στις πρώτες θέσεις ιεράρχησης των παραγόντων που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση. Όπως είδαμε σε άλλη ενότητα, ο Herzberg έδειξε ότι τα επιτεύγματα, η αναγνώριση και η πρόοδος αποτελούν βασικές αιτίες της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ασφαλώς η σπουδαιότητα των προοπτικών εξέλιξης

επηρεάζεται από την κοινωνική τάξη και την ποιότητα των δεξιοτήτων του εργαζόμενου (Argyle, 1989, σελ. 240).

- Η σχέση με τους συναδέλφους

Το να εργάζεται κανείς στο πλαίσιο μιας ομάδας συνεργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς η θετική σχέση με τους συναδέλφους μπορεί να αποτελέσει πηγή κοινωνικής στήριξης και αποφόρτισης. Για να αποτελέσει αιτία και παράγοντα της επαγγελματικής ικανοποίησης η σχέση με τους συναδέλφους, θα πρέπει να είναι δημοφιλής, συνεκτική και συχνή η αλληλεπίδραση, ενώ τα άτομα θα πρέπει να έχουν παρόμοιο υπόβαθρο και αξίες. Επίσης, μεταξύ των συναδέλφων θα πρέπει να κυριαρχεί πνεύμα συνεργασίας. Το μέγεθος της ομάδας φαίνεται να έχει σημαντικό ρόλο, καθώς μικρότερες ομάδες συνεργασίας έχουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης σε σχέση με μεγαλύτερες ομάδες (Argyle, 1989, σελ. 240-241).

- Η σχέση με τους προϊστάμενους

Η σχέση με τον προϊστάμενο κατέχει υψηλή θέση στην ιεράρχηση των παραγόντων που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση, ωστόσο, είναι λιγότερο σημαντική συγκριτικά με τη σχέση με τους συναδέλφους. Έρευνα έδειξε ότι η σχέση με τους προϊστάμενους αποτελεί πηγή επαγγελματικής δυσαρέσκειας, ενώ άλλες μελέτες έδειξαν ότι παρατηρούνται συχνές συγκρούσεις μεταξύ προϊσταμένων και υφιστάμενων.

Αδιαφιλονίκητα, οι προϊστάμενοι μπορούν να βοηθήσουν τους εργαζόμενους σε επίπεδο προαγωγών, αυξήσεων και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας. Επίσης, μπορούν να προσφέρουν κοινωνική στήριξη στους εργαζόμενους μέσα από τις επιβραβεύσεις, την ενθάρρυνση και τη δημιουργία ευχάριστου κοινωνικού πλαισίου. Ο Carlan και οι συνάδελφοί του (1975) έδειξαν ότι η στήριξη από τον προϊστάμενο συνδέεται με την μείωση των επιπέδων άγχους και του αισθήματος κατάθλιψης (Argyle, 1989, σελ. 242).

- Τα χαρακτηριστικά του οργανισμού

Πολλές πτυχές του οργανισμού φαίνεται να επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, όπως το μέγεθος του οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, παρατηρείται μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση σε μικρότερες εταιρείες και οργανισμούς, ενώ φαίνεται να υπάρχουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης σε

οργανισμούς που υπάρχουν λιγότερα επίπεδα στην ιεραρχία, στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και στη διαχείριση των αλλαγών. Άλλες πτυχές του οργανισμού που οδηγούν σε υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης είναι οι δεξιότητες των μάντζερ, μέθοδος επικοινωνίας, οι πολιτικές του προσωπικού, οι σχέσεις με συνδικαλιστικές οργανώσεις, η φήμη του οργανισμού και άλλα (Argyle, 1989, σελ. 242-243).

- Η ηλικία

Οι Kalleberg και Loscocco (1983) έδειξαν ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους και αυτό οφείλεται ενδεχομένως στο γεγονός ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία έχουν τη δυνατότητα ευκολότερης προσαρμογής στις εργασιακές συνθήκες. Επίσης, διαθέτουν την ικανότητα να προσαρμόσουν τις υπάρχουσες εργασιακές συνθήκες στις προσωπικές τους ανάγκες (Argyle, 1989, σελ. 244). Επιπλέον, φαίνεται ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία και το χρόνο να δοκιμαστούν σε διαφορετικά είδη εργασίας και να μάθουν πολλά για τους ίδιους και τις ανάγκες τους, γεγονός που τους επιτρέπει να αναγνωρίζουν την εργασία που τους ταιριάζει.

- Το φύλο

Επικρατεί η αντίληψη ότι το φύλο δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα, καθοριστικό της επαγγελματικής ικανοποίησης (Weaver, 1978, σελ. 265). Φαίνεται να υπάρχει μικρή διαφοροποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών. Οι γυναίκες φαίνεται να διαθέτουν λιγότερες δεξιότητες και χαμηλότερο μισθό συγκριτικά με τους άντρες. Σε έρευνά του ο Adelman (1987) βρήκε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση των ανδρών επηρεάζεται από το μισό και το αίσθημα ελέγχου, ενώ η επαγγελματική ικανοποίηση των γυναικών επηρεάζεται από την περιπλοκότητα της εργασίας, τις κοινωνικές πτυχές της και τα επιτεύγματα. Ο Argyle υποστήριξε ότι οι γυναίκες εκδηλώνουν πολλές συγκρούσεις όταν καλούνται να συνδυάσουν τις απαιτήσεις εργασίας με αυτές της προσωπικής ζωής (Argyle, 1989, σελ. 244).

- Το μορφωτικό επίπεδο:

Οι Bateman και Organ (1983) βρήκαν ότι οι εργαζόμενοι που δεν είχαν ανώτατο μορφωτικό επίπεδο ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι και εκδήλωναν μεγαλύτερη δέσμευση σε πολλές εργασιακές συμπεριφορές όπως τη συνέπεια, την

αξιοπιστία, τη συνεργασία, την επιμέλεια, την απουσία παραπόνων και τις σπάνιες εκρήξεις θυμού (Argyle, 1989, σελ. 245).

2.4 Επαγγελματική Ικανοποίηση και Απόδοση

Η μελέτη της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης, κατέχει σημαντική θέση στις ερευνητικές παραδόσεις της οργανωσιακής/βιομηχανικής ψυχολογίας.

Η θεωρία που άσκησε μεγαλύτερη επιρροή σε σχέση με το ζήτημα διατυπώθηκε από τους Brayfield και Crockett, το 1955. Πιο συγκεκριμένα, υποστήριζαν ότι δεν υπάρχει μόνο μια συγκεκριμένη σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης. Από τη στιγμή που διατυπώθηκε η θεωρία τους, ακολούθησαν πολλές σχετικές μελέτες και θεωρίες (Judge, Bono, Thoresen & Patton, 2001, σελ. 376-377).

Σύμφωνα με τον Judge και τους συναδέλφους του (2001), η έρευνα γύρω από τη σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης στην εργασία, μπορεί να οργανωθεί γύρω από επτά μοντέλα¹⁶, τα οποία είναι: 1) η επαγγελματική ικανοποίηση προκαλεί την απόδοση στη εργασία, 2) η απόδοση στην εργασία προκαλεί την επαγγελματική ικανοποίηση, 3) η επαγγελματική ικανοποίηση και η απόδοση στην εργασία ασκούν αμοιβαία επιρροή, 4) η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται ψευδώς με την απόδοση στην εργασία, 5) η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης μετριάζεται από τη παρουσία άλλων μεταβλητών, 6) η επαγγελματική ικανοποίηση δε σχετίζεται με την απόδοση στην εργασία και 7) υπάρχουν διαφορετικές νοηματοδοτήσεις των δύο εννοιών. Πιο αναλυτικά:

- Μοντέλο 1- Η επαγγελματική ικανοποίηση προκαλεί την απόδοση: πρόκειται για τη πρώτη διατύπωση γύρω από τη σχέση των δύο μεταβλητών. Οι θεωρητικοί που ασχολήθηκαν με τις ανθρώπινες σχέσεις υποστήριζαν ότι το υψηλό ηθικό των εργαζομένων οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας. Το μοντέλο στηρίζεται στη θεωρία των στάσεων¹⁷ της κοινωνικής ψυχολογίας.

¹⁶ Σχετικά με τη θεωρία γύρω από τα επτά μοντέλα, βλ. Judge, Bono, Thoresen & Patton, 2001, σελ. 378-383 και Wright, Cropanzano & Bonett, 2007, σελ. 94

¹⁷ Σύμφωνα με την κοινωνική ψυχολογία, «πρόκειται για μια λέξη που αναφέρεται στο πως οι άνθρωποι τοποθετούνται απέναντι στο περιβάλλον τους, έννοια που περιλαμβάνει τόσο την κατανόηση και την αξιολόγηση όσο και τη δράση ως προς αυτό» (βλ. Χρηστάκης, 2008, σελ. 131)

Οι Eagly και Chaiken (1993) συμπέραναν ότι τα άτομα, ανάλογα με το αν αντιλαμβάνονται μια κατάσταση ως ευνοϊκή ή δυσμενή σε σχέση με τους ίδιους, τείνουν να υιοθετούν συμπεριφορές που την υποστηρίζουν και την προάγουν ή που την εμποδίζουν και την περιστέλλουν αντίστοιχα. Σύμφωνα με αυτή τη λογική, η στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του θα συνδέεται με συμπεριφορές που εκδηλώνει σε σχέση με αυτή, με πιο σημαντική αυτή που αφορά στην απόδοσή του.

- Μοντέλο 2- Η απόδοση προκαλεί την επαγγελματική ικανοποίηση: βασίζεται στην υπόθεση ότι η καλή απόδοση οδηγεί σε αξιόλογα αποτελέσματα, τα οποία προκαλούν ικανοποίηση στον εργαζόμενο. Η θεωρία των κινήτρων υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση έρχεται ως επακόλουθο των επιβραβεύσεων που προκύπτουν από μια καλή απόδοση. Την ίδια άποψη εξέφρασαν οι Lawer και Porter (1967) και ο Locke (1970).
- Μοντέλο 3- Η επαγγελματική ικανοποίηση και η απόδοση στην εργασία ασκούν αμοιβαία επιρροή: πρόκειται για ένα μοντέλο που δε βασίστηκε σε μία διακριτή θεωρητική βιβλιογραφία, αλλά προέκυψε από τον συνδυασμό των δύο πρώτων μοντέλων, στη προσπάθεια να υποστηριχτεί η άποψη ότι τα δυο μοντέλα είναι εύλογα, καθώς η απόδοση δύναται να προκαλεί ταυτόχρονα ικανοποίηση αλλά και να προκύπτει από αυτή. Ωστόσο, η έλλειψη θεωρητικής εμπέδωσης της άποψης περί ταυτόχρονης και αμοιβαίας επιρροής μεταξύ των δύο μεταβλητών, είχε ως αποτέλεσμα την αδυναμία εξήγησης του τρόπου με τον οποίο αυτή η αμοιβαία επιρροή πραγματοποιείται ως διαδικασία.
- Μοντέλο 4- Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται ψευδώς με την απόδοση στην εργασία: όταν αναφερόμαστε σε «ψευδή» συσχέτιση δύο μεταβλητών, σημαίνει ότι τα αποτελέσματα προκύπτουν από την επίδραση μίας τρίτης (άγνωστης) μεταβλητής, η οποία δεν έχει μετρηθεί και συνυπολογιστεί στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων. Δεν υπάρχουν πολλές έρευνες που να εξέτασαν την παραπάνω άποψη, ωστόσο, σε μερικές μελέτες εντοπίστηκαν ορισμένες μεταβλητές, όπως η αυτοεκτίμηση του εργαζόμενου, η εργασιακή δέσμευση, η εμπιστοσύνη στη διαχείριση του οργανισμού και η συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων, οι οποίες λειτουργούσαν ως τρίτες μεταβλητές και επηρέαζαν τη σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης.

- Μοντέλο 5- Η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης μετριάζεται από τη παρουσία άλλων μεταβλητών : στη βάση αυτού του μοντέλου έχουν διεξαχθεί όλες οι έρευνες που επιχείρησαν να εξετάσουν τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης. Οι περισσότερες έρευνες έχουν υποστηρίξει ότι η απόδοση επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση μόνο στο βαθμό που τα άτομα ανταμείβονται για αυτήν την καλή απόδοση. Πιο συγκεκριμένα, αν η αμοιβή αξιολογείται ως κάτι θετικό από τους εργαζόμενους, τότε η υψηλή απόδοση θα πρέπει να προκαλεί ικανοποίηση, στο βαθμό που η αμοιβή συνδέεται άμεσα με την απόδοση.

Η αμοιβή, ωστόσο, αποτελεί μια από τις πολλές εργασιακές επιβραβεύσεις. Διάφοροι ερευνητές υποστήριξαν ότι άλλες τέτοιες μεταβλητές,¹⁸ που λειτουργούν ως εργασιακές επιβραβεύσεις και οδηγούν σε καλή απόδοση, είναι η ίδια η φύση της εργασίας, η εργασιακή περιπλοκότητα, τα εσωτερικά χαρακτηριστικά της εργασίας και η αυτοεκτίμηση του εργαζόμενου.

- Μοντέλο 6- Η επαγγελματική ικανοποίηση δε σχετίζεται με την απόδοση στην εργασία: πολλές έρευνες που έχουν εξετάσει τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης, τις αντιλαμβάνονται ως ξεχωριστές μεταβλητές, οι οποίες δεν έχουν άμεση σχέση.

Οι Iaffaldano και Muchinsky, έδειξαν, μέσω ερευνών, ότι υπάρχει πολύ μικρή συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης. Υποστήριξαν ότι οι δύο μεταβλητές γίνονται αντιληπτές ως έννοιες που λογικά «θα πρέπει» να συσχετίζονται, αλλά στη πραγματικότητα κάτι τέτοιο δεν επιβεβαιώνεται (Iaffaldano και Muchinsky, 1985, σελ. 270).

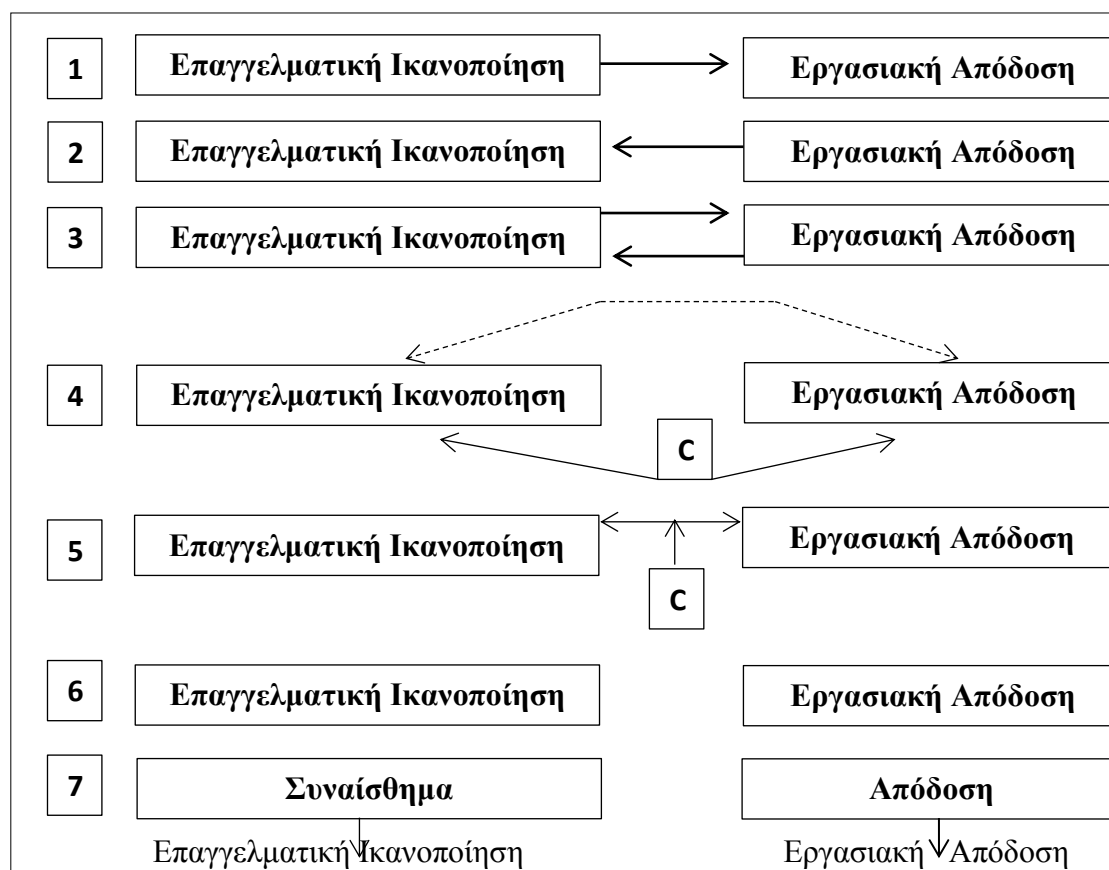
- Μοντέλο 7- Υπάρχουν διαφορετικές νοηματοδοτήσεις των δύο εννοιών: το μοντέλο αυτό υποστηρίζει την αδυναμία των παραδοσιακών τρόπων αντίληψης της σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών να εξηγήσουν την πραγματική ουσία της σχέσης τους. Πιο συγκεκριμένα, προτείνει τον επαναπροσδιορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης ως έννοιες.

¹⁸ Σαφώς, υπάρχουν πολλές άλλες μεταβλητές, οι οποίες έχουν μετρηθεί και εξεταστεί ως προς την επιρροή που ασκούν στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης. Αυτές είναι η αποδόσεις και η παραμονή στον οργανισμό/επιχείρηση, η γνωστική ικανότητα του ατόμου, η ανάγκη για επιτυχία, το στάδιο της καριέρας, η πίεση για την επίτευξη καλής απόδοσης, η χρονική πίεση, η καταλληλότητα της εργασιακής σχέσης, τα συναισθήματα, οι διαθέσεις και οι περιστασιακοί περιορισμοί. (Judge, Bono, Thoresen & Patton, 2001, σελ. 380)

Έτσι, λοιπόν, ορισμένοι ερευνητές διαφοροποίησαν τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης, μελετώντας πλέον τη σχέση μεταξύ συναισθημάτων και απόδοσης. Διατυπώθηκε η άποψη ότι τα θετικά συναισθήματα ως προς την εργασία, οδηγούν σε ευνοϊκά αποτελέσματα. Τόσο η θεωρητική μελέτη όσο και η ερευνητική εμπειρία γύρω από το εν λόγω ζήτημα, έδειξαν ότι το θετικό συναίσθημα συνδέεται με την υποκίνηση του εργαζομένου και την απόδοσή του.

Επιπλέον, το μοντέλο προτείνει τον επαναπροσδιορισμό της έννοιας «απόδοση». Αυτό οφείλεται στη διαπίστωση ότι η αποτυχία ανεύρεσης σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης, είναι αποτέλεσμα του ορισμού που δίνεται στη τελευταία. Οι υποστηρικτές του μοντέλου διατείνονται ότι η απόδοση δε θα πρέπει να γίνεται αντιληπτή μονάχα ως ανταπόκριση σε συγκεκριμένες εργασίες, αλλά θα πρέπει να διευρυνθεί ως έννοια και να περιλαμβάνει την ευρύτερη συμμετοχή του εργαζομένου σε σημαντικές εργασίες και διαδικασίες του οργανισμού.

Σχήμα 3. Οι επτά λειτουργικές μορφές που λαμβάνει η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και απόδοσης στην εργασία.



* Το C υποδηλώνει την ύπαρξη μίας τρίτης μεταβλητής

Πηγή: Judge, Bono, Thoresen & Patton, 2001, σελ. 377.

Μεταγενέστερες έρευνες που εξέτασαν τη σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών, οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι τα μοντέλα 1-4 θεωρούνται ξεπερασμένες αντιλήψεις από τους περισσότερους ερευνητές, ενώ υποστήριζαν την εγκυρότητα του πέμπτου και έβδομου μοντέλου. Αναμφίβολα, όμως, το εν λόγω ζήτημα θα πρέπει να εξεταστεί εκ νέου για να μπορέσουμε να οδηγηθούμε σε ασφαλή συμπεράσματα για τη μεταξύ τους επιρροή. Οι περισσότεροι θεωρητικοί προτείνουν την εξέταση της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και της συνολικής απόδοσης των εργαζομένων και όχι τις πτυχές ή τις συνιστώσες τους.

Η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στην ευρύτερη στάση η αίσθηση που αποκομίζει το άτομο από το σύνολο της εργασίας του και συνήθως σχετίζεται με εγγενή χαρακτηριστικά του ατόμου. Ενδέχεται ένας εργαζόμενος να παρουσιάζει διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης σε διαφορετικές πτυχές της εργασίας και τα επίπεδα αυτά, είναι επίσης πιθανό, να διαφέρουν από τα επίπεδα συνολικής ικανοποίησης. Θεωρητικά, λοιπόν, ένας εργαζόμενος μπορεί να είναι πολύ ικανοποιημένος από πολλές πτυχές της εργασίας του, εντούτοις δεν αποκλείεται να αισθάνεται δυσαρεστημένος στο σύνολο αυτής (Faragher, Cass & Cooper, 2003, σελ. 110- 111).

Συνεπώς, φαίνεται ότι η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση και η συνολική απόδοση, ως γενικές κατασκευές, μπορούν να δώσουν περισσότερες πληροφορίες για τη φύση της σχέσης τους, παρά αν μελετώνται ξεχωριστά οι συγκεκριμένες πτυχές τους (Judge, Bono, Thoresen & Patton, 2001, σελ. 383).

3 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά τη μελέτη της διεθνούς βιβλιογραφίας, αναφορικά με τη ψυχολογική ευημερία και την επαγγελματική ικανοποίηση, διαπιστώσαμε ότι υπάρχουν πολλές έρευνες που εξέτασαν από κοινού τις εν λόγω έννοιες και διερεύννησαν τη μεταξύ τους σχέση. Ωστόσο, η ελληνική βιβλιογραφία παρουσιάζει κενό ως προς τη μελέτη της συγκεκριμένης σχέσης, αν και πολλές ήταν οι έρευνες που μελέτησαν ξεχωριστά τις έννοιες σε συνάρτηση με άλλες μεταβλητές.

Για το λόγο αυτό, επιχειρήσαμε να καλύψουμε αυτό το κενό, διεξάγοντας τη παρούσα έρευνα, η οποία στοχεύει στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, τα οποία με τη σειρά τους θα συμβάλλουν στη γνώση γύρω από τη ψυχολογική ευημερία και την επαγγελματική ικανοποίηση στον ιδιωτικό τομέα.

Για τους σκοπούς της έρευνας τέθηκαν τα παρακάτω βασικά ερωτήματα:

- 1) Ποιά τα επίπεδα της συνολικής ψυχολογικής ευημερίας και των επιμέρους διαστάσεών της για τους εργαζόμενους;
 - α) Υπάρχουν διαφορές ως προς το βαθμό της συνολικής ψυχολογικής ευημερίας και τα επίπεδα των διαστάσεών της σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο;
- 2) Ποιά τα επίπεδα της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεών της για τους εργαζόμενους;
 - α) Υπάρχουν διαφορές ως προς το βαθμό της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και τα επίπεδα των διαστάσεών της σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο;
- 3) Ποιός είναι ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ συνολικής ψυχολογικής ευμερίας και επαγγελματικής ικανοποίησης;
 - α) σε τι βαθμό υπάρχει συνάφεια μεταξύ των διαστάσεων των δύο μεταβλητών;

Παρακάτω, ακολουθεί η παρουσίαση της μεθοδολογίας της έρευνας και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν μέσω των στατιστικών αναλύσεων.

Β' ΜΕΡΟΣ- ΕΡΕΥΝΑ

4 ΕΡΕΥΝΑ

4.1 Συμμετέχοντες

Στην έρευνα συμμετείχαν 90 εργαζόμενοι, οι οποίοι απασχολούνται σε ελληνική Τράπεζα. Από το σύνολο των συμμετεχόντων οι 42 (46,7%) ήταν άνδρες και οι 48 (53,3%) ήταν γυναίκες. Για τους σκοπούς της έρευνας, έγιναν δύο βασικές κατηγοριοποιήσεις που αφορούν στην ηλικιακή κατηγορία και το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων.

Όσον αφορά την ηλικία των εργαζομένων, μόνο ένα άτομο ανήκε στην ηλικιακή κατηγορία «ως 25 ετών», το 13,3% ανήκε στην ηλικιακή κατηγορία «26-34», το 47,8% ανήκε στη ηλικιακή κατηγορία «35- 44», το 25,6% ανήκε στην ηλικιακή κατηγορία «45- 54» και το 12,2% ανήκε στην ηλικιακή κατηγορία «άνω των 55».

Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, ένα άτομο έχει τελειώσει το δημοτικό (1,1%), το 8,9% έχει τελειώσει το λύκειο, το 27,8% είχε ολοκληρώσει τις προπτυχιακές σπουδές, το 60% έχει κάνει μεταπτυχιακές σπουδές, μόλις το 2,2% (δύο άτομα) είχε κάνει κάποιο διδακτορικό, ενώ κάνεις από τους ερωτώμενους δε δήλωσε ότι έχει τελειώσει μόνο το γυμνάσιο.

4.2 Ερευνητικό Εργαλείο

Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια, τα οποία ενσωματώθηκαν σε ένα ενιαίο (όπως παρατίθεται στο παράρτημα). Για τη μέτρηση της ψυχολογικής ευημερίας χρησιμοποιήθηκε το Ryff's Psychological Well-Being Scales (42 item version), το οποίο αναπτύχθηκε από την Carol Ryff. Για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το Job Satisfaction Survey¹⁹, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Paul Spector. Τα δυο ερωτηματολόγια σταθμίστηκαν στα ελληνικά από την ερευνήτρια για να μπορέσουν να χορηγηθούν σε ελληνικό πληθυσμό.

Το ερωτηματολόγιο που μετρά την ψυχολογική ευημερία, περιλαμβάνει 42 ερωτήσεις (υπάρχουν και άλλες εκδοχές του ερωτηματολογίου, είτε πιο εκτενείς είτε πιο σύντομες). Οι ερωτώμενοι απαντούν σε μία διαβαθμισμένη κλίμακα από το 1 ως

¹⁹ Spector, P., Job Satisfaction Survey, Original English, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html> (πρόσβαση στις 17/ 08/ 2016)

το 6, ανάλογα με τον αν διαφωνούν ή αν συμφωνούν με το περιεχόμενο της ερώτησης (1= διαφωνώ απόλυτα και 6=συμφωνώ απόλυτα).

Οι ερωτήσεις μετρούν τις 6 διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, οι οποίες σύμφωνα με τη Ryff, είναι α) αυτονομία (ερ. 1, 7, 13, 19, 25, 31, 37), β) κυριαρχία στο περιβάλλον (ερ. 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38), γ) προσωπική ανάπτυξη (ερ. 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39), δ) διαπροσωπικές σχέσεις (ερ. 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40), ε) σκοπός στη ζωή (ερ. 5, 11, 17, 23, 29, 35, 41) και στ) αποδοχή εαυτού (ερ. 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42). Απο το σύνολο των ερωτήσεων, οι ερ. 3, 5, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 39, 41 είναι αρνητικές και οι απαντήσεις θα πρέπει να αντιστραφούν για να γίνει σωστά η μέτρησή τους (π.χ. αν ο ερωτώμενος απάντησε «6» (συμφωνώ απόλυτα), τότε εμείς αντιστρέφουμε την απάντηση σε «1» (διαφωνώ απόλυτα). Ομοίως, αν απάντησε «5», τότε αντιστρέφουμε την απάντηση σε «2». Αν απάντησε «4», τότε αντιστρέφουμε την απάντηση σε «3» κ.τ.λ.).

Το ερωτηματολόγιο της επαγγελματικής ικανοποίησης αναπτύχθηκε σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών και σε δημόσιους και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, αλλά μπορεί να εφαρμοστεί και σε οποιονδήποτε άλλο οργανισμό. Δημιουργήθηκε για την ξεχωριστή αξιολόγηση των πτυχών της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και για να προσφέρει μία συνολική βαθμολογία αυτών των διαστάσεων, η οποία θα απεικονίζει τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση που βιώνει ο κάθε εργαζόμενος. Η κάθε διάσταση (από τις εννέα συνολικά) δίνει μία ξεχωριστή τιμή, ενώ, αν προστεθούν μεταξύ τους, προκύπτει η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση.

Οι πτυχές²⁰ της επαγγελματικής ικανοποίησης, όπως τις μετρά το JSS είναι: 1) ο μισθός (ερ. 1, 10, 19, 28), 2) οι ευκαιρίες προαγωγής (ερ. 2, 11, 20, 33), 3) η σχέση με προϊστάμενο (ερ. 3, 12, 21, 30), 4) οι παροχές/ προνόμια (ερ. 4, 13, 22, 29), 5) οι επιβραβεύσεις (ερ. 5, 14, 23, 32), 6) οι λειτουργικές διαδικασίες (ερ. 6, 15, 24, 31), 7) η σχέση με συναδέλφους (ερ. 7, 16, 25, 34), 8) η φύση της εργασίας (ερ. 8, 17, 27, 35) και 9) η επικοινωνία (ερ. 9, 18, 26, 36). Η κάθε πτυχή μετριέται μέσω τεσσάρων ερωτήσεων, έτσι, στο σύνολό του, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 36 ερωτήσεις²¹.

²⁰ Spector, P., Job Satisfaction Survey, JSS, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssovr.html>, (πρόσβαση στις 17/ 08 2016)

²¹ Spector, P., Instructions for Scoring the Job Satisfaction Survey, JSS, (πρόσβαση στις 17/ 08/ 2016) <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>,

Ο κάθε ερωτώμενος καλείται να απαντήσει σε κάθε ερώτηση σε μία διαβαθμισμένη κλίμακα από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) ως το 6 (συμφωνώ απόλυτα).

Από τις 36 ερωτήσεις που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο, οι ερωτήσεις 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 34 και 36 είναι αρνητικές και πριν από την εισαγωγή των απαντήσεων στο σύστημα στατιστικής ανάλυσης, αντιστράφηκαν (π.χ. αν σε μία από αυτές τις ερωτήσεις, ο ερωτώμενος απάντησε «6» (συμφωνώ απόλυτα), τότε εμείς αντιστρέφουμε την απάντηση σε «1» (διαφωνώ απόλυτα). Ομοίως, αν απάντησε «5», τότε αντιστρέφουμε την απάντηση σε «2». Αν απάντησε «4», τότε αντιστρέφουμε την απάντηση σε «3» κ.τ.λ.).

Σύμφωνα με τον οδηγό ερμηνείας²² της βαθμολογίας της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης που παρέχει ο Spector, για το σύνολο των 36 ερωτήσεων, είναι δυνατόν οι βαθμολογίες να κυμαίνονται από 36 έως 216. Η συνολική βαθμολογία 36-108 υποδηλώνει δυσαρέσκεια, η βαθμολογία 144- 216 υποδηλώνει ικανοποίηση, ενώ η βαθμολογία 108- 144 δηλώνει αμφισημία. Από την άλλη, σε επίπεδο μέσων τιμών, η ικανοποίηση υποδηλώνεται με μια μεση τιμή από 4 ως 6.

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των δεδομένων είναι το IBM SPSS statistics 23. Τα δεδομένα του ερωτηματολογίου κωδικοποιήθηκαν στο πρόγραμμα με την μορφή μεταβλητών και στη συνέχεια, ακολούθησε η επεξεργασία τους και η ανάλυση των αποτελεσμάτων.

4.3 Διαδικασία

Πριν από τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, έλαβε χώρα η συνάντηση με την Υπεύθυνη Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας, για να ενημερωθώ σχετικά με το μητρώο των εργαζομένων. Έπειτα από τυχαία δειγματοληψία, καθορίστηκε ο αριθμός των εργαζομένων που θα συμμετείχαν στην έρευνα. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη ηλεκτρονικά στην Υπεύθυνη, η οποία το προώθησε στη Διεύθυνση Ελέγχου και Κανονισμού της Τράπεζας για να ληφθεί η έγκριση σχετικά με τη διεξαγωγή της έρευνας εντός της Τράπεζας.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν και παραλήφθηκαν αυτοπροσώπως. Στη πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου υπήρχαν σαφείς υποδείξεις και οδηγίες σχετικά με τον

²² <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssinterpretation.html> (πρόσβαση στις 17/ 08/ 2016)

τρόπο συμπλήρωσής τους, ενώ οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν και για τους σκοπούς της έρευνας. Η συμπλήρωσή τους απαιτούσε περίπου 15 λεπτά, ενώ έλαβε χώρα κατά τους μήνες Οκτώβριο- Νοέμβριο.

4.4 Αποτελέσματα

Παραπάνω παρατεθηκαν οι στόχοι και τα ερωτήματα της έρευνας. Σε αυτό το σημείο θα γίνει η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, όπως προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων.

Ερώτημα 1^ο: Ποιά τα επίπεδα της συνολικής ψυχολογικής ευημερίας και των επιμέρους διαστάσεων της για τους εργαζόμενους;

Για να μπορέσουμε να απαντήσουμε στο πρώτο έρωτημα, υπολογίσαμε τις μέσες τιμές του συνόλου των απαντήσεων που αφορούσαν στη συνολική ψυχολογική ευημερία. Η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι για το σύνολο των συμμετεχόντων η μέση τιμή ήταν ικανοποιητικά υψηλή (Μ.Ο= 4,37, Τ.Α= 0,48). Για τους άνδρες, τα επίπεδα της ψυχολογικής ευημερίας ήταν έλαχιστα πιο χαμηλά (Μ.Ο= 4,32, Τ.Α= 0,47) απ' ότι για τις γυναίκες (Μ.Ο= 4,41, Τ.Α= 0,48). Γίνεται, λοιπόν, φανερό ότι οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν τους εαυτούς τους αρκετά υψηλά ως προς το βαθμό ψυχολογικής ευημερίας που βιώνουν.

Πίνακας 3. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας

Φύλο	Ψυχολογική Ευημερία	
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Ανδρες	4,32	0,47
Γυναίκες	4,41	0,48

Τον ίδιο υπολογισμό πραγματοποιήσαμε για να δούμε και την αξιολόγηση των συμμετεχόντων ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας. Όλες οι διαστάσεις βαθμολογήθηκαν αρκετά υψηλά, αλλά φάνηκε ότι η διάσταση της «προσωπικής ανάπτυξης» είχε τη μεγαλύτερη βαθμολογία (Μ.Ο= 4,57, Τ.Α= 0,62), ακολούθησαν οι «θετικές διαπροσωπικές σχέσεις» (Μ.Ο= 4,5, Τ.Α= 0,81), ο «σκοπός στη ζωή» (Μ.Ο=4,44, Τ.Α=0,65), η «αποδοχή του εαυτού» (Μ.Ο= 4,41, Τ.Α= 0,78), η «κυριαρχία στο περιβάλλον» (Μ.Ο= 4,2, Τ.Α= 0,56), ενώ σχετικά χαμηλότερα βαθμολογήθηκε η «αυτονομία» (Μ.Ο= 4,09, Τ.Α= 0,55).

Πίνακας 4. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις των 6 Επιμέρους Διαστάσεων της Ψυχολογικής Ευημερίας

Διαστάσεις	Ψυχολογική Ευημερία	
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Αποδοχή Εαυτου	4,41	0,78
Πρωσ. Ανάπτυξη	4,57	0,62
Σκοπός στη Ζωή	4,44	0,65
Θετικές Σχέσεις	4,5	0,81
Κυριαρχία στο Περιβάλλον	4,2	0,56
Αυτονομία	4,09	0,55

Ερώτημα 1α) Υπάρχουν διαφορές ως προς το βαθμό της συνολικής ψυχολογικής ευημερίας και τα επίπεδα των διαστάσεων της σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο;

Για να μπορέσουμε να απαντήσουμε σε αυτό το ερώτημα, πραγματοποιήσαμε έλεγχο T-test για δύο ανεξάρτητα δείγματα²³ (διαφορές ψυχολογικής ευημερίας ως προς το φύλο και διαφορές διατάσεων ως προς το φύλο) και Ανάλυση διακύμανσης ANOVA προς έναν παράγοντα²⁴ (διαφορές ψυχολογικής ευημερίας ως προς την ηλικία, διαφορές διαστάσεων ως προς την ηλικία, διαφορές ψυχολογικής ευημερίας ως προς την μόρφωση και διαφορές διαστάσεων ως προς την μόρφωση).

Σύμφωνα με τον έλεγχο των μέσων τιμών για να διαπιστωθεί αν υπάρχει διαφορά μεταξύ της συνολικής ψυχολογικής ευημερίας ως προς το φύλο, φάνηκε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά²⁵ $F(0,08) = 0,78$ μεταξύ ανδρών (Μ.Ο= 4,32) και γυναικών (Μ.Ο= 4,41).

²³ «Επαγωγική διαδικασία της στατιστικής συμπερασματολογίας, η οποία αφορά στη σύγκριση των μέσων τιμών δύο ομάδων. Ο έλεγχος αφορά στη σύγκριση των μέσων τιμών μιας ποσοτικής μεταβλητής σε δύο ομάδες ανεξάρτητων παρατηρήσεων», βλ. Γναρδέλης, Χ., Ανάλυση Δεδομένων με το PASW Statistics 17.0, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση, 2009, σελ. 413

²⁴ «Πρόκειται για την απλή περίπτωση ελέγχου περισσότερων των δύο πληθυσμιακών μέσων τιμών», Γναρδέλης, Χ., σελ. 433

²⁵ Αν $p > 0,05$, τότε υποθέτουμε ότι οι μέσες τιμές είναι ίσες και δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά, ενώ αν $p < 0,05$, τότε υποθέτουμε ότι οι μέσες τιμές είναι άνισες και υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά.

Πίνακας 5. *T- test για ψυχολογική ευημερία και φύλο*

Φύλο	Ψυχολογική Ευημερία		
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig. (2- tailed)
Ανδρες	4,32	0,472	0,4
Γυναίκες	4,41	0,48	

T-test εφαρμόστηκαν και για τις επιμέρους διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας για να ελεγχθεί αν υπάρχει διαφοροποίηση ως προς τις τιμές ανάλογα με το φύλο. Η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά για καμία από τις διαστάσεις [αποδοχή εαυτού $F(0,04)= 0,85$, προσωπική ανάπτυξη $F(0,04)= 0,84$, σκοπός στη ζωή $F(0,5)= 0,5$, θετικές διαπροσωπικές σχέσεις $F(1,5)= 0,23$, κυριαρχία στο περιβάλλον $F(0,4)= 0,53$, αυτονομία $F(0,03)= 0,86$).

Πίνακας 6. *T- test για διαστάσεις ψυχολογικής ευημερίας και φύλο*

Διαστάσεις	Ψυχολογική Ευημερία		
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig. (2-tailed)
Αποδοχή Εαυτου	4,41	0,78	0,62
Πρωσ. Ανάπτυξη	4,57	0,62	0,32
Σκοπός στη Ζωή	4,44	0,65	0,57
Θετικές Σχέσεις	4,5	0,81	0,02
Κυριαρχία στο Περιβάλλον	4,2	0,56	0,62
Αυτονομία	4,09	0,55	0,55

Στη συνέχεια, για να ελεγχθεί αν υπάρχει διαφορά στα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας ανάλογα με την ηλικία των συμμετεχόντων, εφαρμόσαμε Ανάλυση διακύμανσης ANOVA προς έναν παράγοντα. Η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά και προς αυτή τη κατηγοριοποίηση του δείγματος $F(2, 22)= 0,07$. Όπως βλέπουμε, παρά την απουσία σημαντικής διαφοράς, η τιμή βρίσκεται αρκετά κοντά στο όριο σημαντικότητας ($p < 0,05$).

Πίνακας 7. ANOVA για τη Ψυχολογική Ευημερία κα την Ηλικία

Ηλικία	Ψυχολογική Ευημερία		
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig. (2-tailed)
Ως 25	4,55	-	
26- 34	4,6	0,26	
35- 44	4,43	0,41	0,07
45- 54	4,25	0,58	
Άνω των 55	4,1	0,48	

Όπως φαίνεται στον πίνακα 7, όλες οι ηλικιακές κατηγορίες έχουν αρκετά υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας. Η υψηλότερη τιμή καταγράφεται στην ηλικιακή κατηγορία «26- 34» (Μ.Ο= 4,6, Τ.Α= 0,26), ακολουθεί η κατηγορία «ως 25» (Μ.Ο= 4,55), η κατηγορία «35- 44» (Μ.Ο= 4,43, Τ.Α= 0,41), η κατηγορία «45- 54» (Μ.Ο= 4,25, Τ.Α= 0,58) και σε σχετικά χαμηλότερα επίπεδα βρίσκεται η τελευταία ηλικιακή κατηγορία «άνω των 55» (Μ.Ο= 4,1, Τ.Α= 0,48).

Στη συνέχεια θέλαμε να εξετάσουμε τη μεταβλητή «ηλικία» ως προς τα επίπεδα των επιμέρους διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας. Η ανάλυση διακύμανσης έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αυτών των μεταβλητών. Πιο συγκεκριμένα, η διάσταση «αποδοχή εαυτού», αν και μή στατιστικά σημαντική $F(2,36)= 0,06$, φαίνεται να βρίσκεται πολύ κοντά στο όριο σημαντικότητας ($p < 0,05$). Παρακάτω παρατίθεται αναλυτικός πίνακας για τις υπόλοιπες διαστάσεις:

Πίνακας 8. ANOVA για τις 6 Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας και Ηλικία

Διαστάσεις/ Ηλικία		Ψυχολογική Ευημερία		
		Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig.
Αποδοχή Εαυτου	Ως 25	4,57	-	0,06
	26- 34	4,74	0,45	
	35- 44	4,56	0,71	
	45- 54	4,13	0,94	
	Άνω των 55	4,05	0,82	
Πρωσ. Ανάπτυξη	Ως 25	4,86	-	0,09
	26- 34	4,76	0,40	
	35- 44	4,69	0,64	
	45- 54	4,38	0,54	
	Άνω των 55	4,25	0,78	
Σκοπός στη Ζωή	Ως 25	4,86	-	0,21
	26- 34	4,77	0,34	
	35- 44	4,46	0,62	
	45- 54	4,32	0,79	
	Άνω των 55	4,21	0,63	
Θετικές Σχέσεις	Ως 25	4,43	-	0,16
	26- 34	4,82	0,38	
	35- 44	4,53	0,74	
	45- 54	4,53	0,90	
	Άνω των 55	3,97	1,11	
Κυριαρχία στο Περιβάλλον	Ως 25	4,14	-	0, 57
	26- 34	4,36	0,44	
	35- 44	4,26	0,51	
	45- 54	4,1	0,68	
	Άνω των 55	4,05	0,59	
Αυτονομία	Ως 25	4,43	-	0,55
	26- 34	4,17	0,47	
	35- 44	4,08	0,57	
	45- 54	4,06	0,62	
	Άνω των 55	4,08	0,45	

Την ίδια διαδικασία ακολουθήσαμε και για να εξετάσουμε αν υπάρχει διαφοροποίηση στα επίπεδα της ψυχολογικής ευημερίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Η ανάλυση διακύμανσης έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των κατηγοριών $F(6,05)= 0,00$ (σε επίπεδο σημαντικότητας $p< 0,05$).

Πίνακας 9. ANOVA για ψυχολογική ευημερία κα μορφωτικό επίπεδο

Μόρφωση	Ψυχολογική Ευημερία		
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig. (2-tailed)
Δημοτικό	3,74	-	
Λύκειο	4,71	0,35	
Ανώτατη Εκπ.	4,05	0,51	0,00
Μεταπτυχιακό	4,47	0,41	
Διδακτορικό	4,64	0,13	

Σύμφωνα με τον Πίνακα 9, μεγαλύτερα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας φάνηκε να έχουν όσοι συμμετέχοντες είχαν ολοκληρώσει μόνο το λύκειο (Μ.Ο= 4,71, Τ.Α= 0,51), ακολούθησαν εξίσου υψηλά όσοι είχαν ολοκληρώσει το διδακτορικό τους (Μ.Ο= 4,64, Τ.Α= 0,13), σχετικά χαμηλότερα όσοι είχαν κάνει μεταπτυχιακό (Μ.Ο= 4,47, Τ.Α= 0,41) και είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές τους σπουδές (Μ.Ο= 4,05, Τ.Α= 0,51), ενώ η χαμηλότερη τιμή για τη ψυχολογική ευημερία σημειώθηκε από τους συμμετέχοντες που είχαν ολοκληρώσει μόνο το δημοτικό (Μ.Ο= 3,74, Τ.Α= 0,35).

Ολοκληρώνοντας τις αναλύσεις για το πρώτο υποερώτημα της έρευνας, προβήκαμε σε μια τελευταία ανάλυση διακύμανσης για να διαπιστώσουμε αν υπάρχουν διαφορές στα επίπεδα των διαφόρων διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτωμένων.

Από την ανάλυση προέκυψαν τρεις στατιστικά σημαντικές διαφορές, οι οποίες αφορούν στη διάσταση της «προσωπικής ανάπτυξης» [$F(5,8)=0,00$], του «σκοπού της ζωής» [$F(5,02)=0,01$] και της «αποδοχής του εαυτού» [$F(5,3)=0,01$]. Από τις υπόλοιπες διαστάσεις, αν και μη στατιστικά σημαντική, οι «θετικές διαπροσωπικές

σχέσεις» βρέθηκαν πολύ κοντά στο επίπεδο σημαντικότητας [$F(2,21)=0,07$], ενώ ακολούθησαν η «αυτονομία» [$F(1,99)= 0,1$] και η «κυριαρχία στο περιβάλλον» [$F(1,57)= 0,19$]. Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι τιμές για όλες τις διαστάσεις και τα επίπεδα μόρφωσης των συμμετεχόντων.

Πίνακας 10. ANOVA για τις 6 Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας και το Μορφωτικό Επίπεδο

		Ψυχολογική Ευημερία		
Διαστάσεις/ Μόρφωση		Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig.
Αποδοχή Εαυτου	Δημοτικό	3,86	.	0,01
	Λύκειο	4,57	0,57	
	Ανώτατη Εκπ.	3,87	0,87	
	Μεταπτυχιακό	4,63	0,66	
	Διδακτορικό	4,86	0,20	
Πρωσ. Ανάπτυξη	Δημοτικό	3,14	-	0,00
	Λύκειο	5,02	0,49	
	Ανώτατη Εκπ.	4,23	0,64	
	Μεταπτυχιακό	4,69	0,54	
	Διδακτορικό	4,43	0,40	
Σκοπός στη Ζωή	Δημοτικό	3,14	-	0,01
	Λύκειο	4,82	0,23	
	Ανώτατη Εκπ.	4,12	0,62	
	Μεταπτυχιακό	4,52	0,62	
	Διδακτορικό	5,29	0,20	
Θετικές Σχέσεις	Δημοτικό	3,86	.	0,07
	Λύκειο	5,02	0,65	
	Ανώτατη Εκπ.	4,18	1,08	
	Μεταπτυχιακό	4,58	0,65	
	Διδακτορικό	4,64	0,10	
Κυριαρχία στο Περιβάλλον	Δημοτικό	3,86	-	0, 19
	Λύκειο	4,32	0,60	
	Ανώτατη Εκπ.	4	0,56	
	Μεταπτυχιακό	4,28	0,54	
	Διδακτορικό	4,58	0,20	

	Δημοτικό	4,57	-	
	Λύκειο	4,48	0,43	
Αυτονομία	Ανώτατη Εκπ.	3,91	0,40	0,10
	Μεταπτυχιακό	4,11	0,60	
	Διδακτορικό	4,07	0,71	

Ερώτημα 2^ο: Ποιά τα επίπεδα της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων της για τους εργαζόμενους;

Η δεύτερη μεταβλητή που εξετάζουμε στη παρούσα εργασία είναι η επαγγελματική ικανοποίηση. Στο δεύτερο ερώτημα που θέσαμε, θέλαμε να δούμε σε τι βαθμό δηλώνουν ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι της τράπεζας, τόσο σε συνολικό επίπεδο όσο και στο επίπεδο των επιμέρους διαστάσεων.

Για το σκοπό αυτό υπολογίσαμε τόσο το συνολικό άθροισμα των επιμέρους διαστάσεων που συνθέτουν τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση, όσο και τις μέσες τιμές, όπως μας προτρέπει ο δημιουργός του ερωτηματολογίου, ο Paul Spector. Έτσι, η στατιστική ανάλυση μας έδειξε ότι σε επίπεδο αθροίσματος, οι εργαζόμενοι σημείωσαν βαθμολογία ίση με 139,38, με τους άνδρες να συγκεντρώνουν τη τιμή 140,07 και τις γυναίκες να συγκεντρώνουν 138,77. Η ουδετερότητα των αποτελεσμάτων ήταν εμφανής και σε επίπεδο μέσων τιμών, όπου η επαγγελματική ικανοποίηση ήταν $M.O=3,87$ ($T.A=0,54$). Οι τιμές για τους άνδρες και τις γυναίκες ξεχωριστά παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 11. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις για Φύλο και Επαγγελματική Ικανοποίηση

Επαγγελματική Ικανοποίηση		
Φύλο	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Ανδρες	3,89	0,46
Γυναίκες	3,85	0,60

Για να δούμε, όμως, σε τι βαθμό δήλωσαν ικανοποιημένοι οι συμμετέχοντες για κάθε διάσταση ξεχωριστά, υπολογίσαμε εκ νέου τις μέσες τιμές τους. Πιο συγκεκριμένα, η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι σε γενικές γραμμές οι τιμές

κυμάνθηκαν σε μέτρια επίπεδα για τις περισσότερες διαστάσεις (ευκαιρίες προαγωγής M.O=3,14, T.A= 0,89, μισθός M.O= 3,39, T.A=0,96, λειτουργικές διαδικασίες M.O=3,44, T.A=0,88, παροχές/προνόμια M.O=3,68, T.A=0,96, επιβραβεύσεις M.O=3,82, T.A=1), ενώ αρκετά ικανοποιητικές ήταν οι τιμές για τις διαστάσεις «φύση της εργασίας» (M.O=4,48, T.A= 0,67), «σχέση με τον προϊστάμενο» (M.O= 4,44 , T.A= 0,90) και «σχέση με τους συναδέλφους» (M.O=4,32 , T.A= 0,70).

Πίνακας 12. Μέσες Τιμές και Τυπικές Αποκλίσεις των 9 Διαστάσεων της Επαγγελματικής Ικανοποίησης

Διαστάσεις	Επαγγελματική Ικανοποίηση	
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Μισθός	3,39	0,94
Ευκαιρίες Προαγωγής	3,14	0,89
Σχέση με προϊστάμενο	4,44	0,90
Παροχές/Προνόμια	3,68	0,96
Επιβραβεύσεις	3,82	1
Λειτ. Διαδικασίες	3,44	0,88
Σχέση με συναδέλφους	4,32	0,70
Φύση Εργασίας	4,48	0,67
Επικοινωνία	4,13	0,86

Ερώτημα 2α) Υπάρχουν διαφορές ως προς το βαθμό της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και τα επίπεδα των διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο;

Μετά τη περιγραφική ανάλυση που αφορά στο βαθμό ικανοποίησης τόσο στο σύνολο της επαγγελματικής ικανοποίησης όσο και στις επιμέρους διαστάσεις της, κρίναμε απαραίτητο να διερευνήσουμε αν υπάρχουν σημαντικές διαφορές σε αυτά τα

αποτελέσματα σε σχέση με το φύλο, την ηλικία και το μορρωτικό επίπεδο των εργαζομένων.

Για να δούμε αν υπάρχουν διαφορές σε σχέση με το φύλο ως προς τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση, εφαρμόσαμε T- test για δύο ανεξάρτητα δείγματα. Ο έλεγχος έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά $F(2,20)=0,14$ μεταξύ ανδρών και γυναικών. Συνεπώς, φαίνεται ότι η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση δεν επηρεάζεται από το φύλο των εργαζομένων.

Διαφορές δεν εντοπίστηκαν για σχεδόν όλες τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, εκτός από τη διάσταση «επιβραβεύσεις», η οποία φάνηκε να παρουσιάζει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς το φύλο $F(0,57)= 0,02$. Μία ακόμη διάσταση που πλησίασε το όριο σημαντικότητας ($p<0,05$) ήταν η «επικοινωνία» $F(0,07)=0,8$. Ο πίνακας που ακολουθεί περιλαμβάνει τα αποτελέσματα του ελέγχου T-test για όλες τις διαστάσεις.

Πίνακας 13. T-test τις Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και το Φύλο

Διαστάσεις	Επαγγελματική Ικανοποίηση		
	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig. (2-tailed)
Μισθός	3,39	0,94	0,70
Ευκαιρίες Προαγωγής	3,14	0,89	0,85
Σχέση με προϊστάμενο	4,44	0,90	0,95
Παροχές/Προνόμια	3,68	0,96	0,99
Επιβραβεύσεις	3,82	1	0,44
Λειτ. Διαδικασίες	3,44	0,88	0,94
Σχέση με συναδέλφους	4,32	0,70	0,42
Φύση Εργασίας	4,48	0,67	0,96
Επικοινωνία	4,13	0,86	0,52

Στη συνέχεια, εφαρμόσαμε ανάλυση διακύμανσης ANOVA για έναν παράγοντα για να διερευνήσουμε αν υπάρχει διαφοροποίηση στο βαθμό συνολικής ικανοποίησης που δηλώνουν οι εργαζόμενοι αλλά και στις τιμές των εννέα διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης, ανάλογα με την ηλικιακή κατηγορία στην οποία ανήκουν.

Η στατιστική ανάλυση δεν έδειξε στατιστικά σημαντικές διαφορές τόσο αναφορικά με τη συνολική ικανοποίηση $F(0,77)= 0,55$, όσο και σε σχέση με τις επιμέρους διαστάσεις της. Η μόνη διάσταση που φάνηκε να πλησιάζει σχετικά το όριο σημαντικότητας ήταν η σχέση με τον προϊστάμενο $F(2,1)=0,09$.

Πιο συγκεκριμένα, για τη μεταβλητή της συνολικής ικανοποίησης, όσοι ήταν από 26 ως 34 δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι ($M.O=4,02$, $T.A= 0,43$), ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι έδειξαν να είναι όσοι ήταν από 45 ως 54 ($M.O=3,73$, $T.A=0,41$).

Πίνακας 14. ANOVA για τη Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση και την Ηλικία

	Ηλικία	Επαγγελματική Ικανοποίηση		Sig.
		Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	
Συνολική Επαγγελ. Ικανοποίηση	Ως 25	3,86	-	0,55
	26- 34	4,02	0,43	
	35- 44	3,93	0,66	
	45- 54	3,73	0,41	
	Άνω των 55	3,80	0,25	

Όσον αφορά τις επιμέρους διαστάσεις, ορισμένες ηλικιακές κατηγορίες συγκέντρωσαν σημαντικά χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης, ενώ άλλες έδειξαν να είναι εξαιρετικά ικανοποιημένες με συγκεκριμένες από αυτές. Πιο αναλυτικά, όλες οι ηλικιακές κατηγορίες έδειξαν να είναι σχετικά δυσαρεστημένες με το μισθό τους, ενώ την υψηλότερη τιμή τη σημείωσαν όσοι ήταν άνω των 55 ετών ($M.O=3,60$, $T.A=0,45$). Σε χαμηλότερα επίπεδα κυμάνθηκαν οι τιμές για τις ευκαιρίες προαγωγής, με την υψηλότερη τιμή να έχουν όσοι ήταν άνω των 55 ($M.O=3,43$, $T.A=0,84$) και τη

χαμηλότερη όσοι ήταν από 45- 54²⁶ (M.O=3,26, T.A= 0,94). Για την επόμενη διάσταση τα πράγματα ήταν λίγο διαφορετικά, καθώς έδειξαν να είναι αρκετά ικανοποιημένοι όλοι οι συμμετέχοντες με τη σχέση που έχουν με το προϊστάμενό τους, ενώ η υψηλότερη τιμή σημειώθηκε από όσους ήταν από 26 ως 34 (M.O=4,83, T.A=0,39). Με τις παροχές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, φάνηκε να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όσοι ήταν από 35 ως 44 ετών (M.O=3,85, T.A=1,08) ενώ με τις επιβραβεύσεις περισσότερο ικανοποιημένοι ήταν όσοι ήταν από 26 ως 34 (M.O=4, T.A=1,12). Η ίδια ηλικιακή κατηγορία φάνηκε να είναι περισσότερο ικανοποιημένη και με τις λειτουργικές διαδικασίες της τράπεζας (M.O=3,75 , T.A=0,36), τη σχέση με τους συναδέλφους (M.O=4,65, T.A=0,33) και την επικοινωνία (M.O=4,54 , T.A=0,72). Τέλος, με την ίδια τη φύση της εργασίας φάνηκε να είναι αρκετά ευχαριστημένοι τόσο όσοι ήταν από 26 ως 34 (M.O= 4,55, T.A= 0,77) και όσοι ήταν από 35- 44 (M.O=4,55 , T.A=0,68).

Πίνακας 15. ANOVA για τις 9 Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και την Ηλικία

Διαστάσεις	Επαγγελματική Ικανοποίηση			
	Ηλικία	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig.
Μισθός	Ως 25	3,25	-	0,30
	26- 34	3,30	0,80	
	35- 44	3,44	1,07	
	45- 54	3,26	0,94	
	Άνω των 55	3,60	0,45	
Ευκαιρίες Προαγωγής	Ως 25	2,25	-	0,88
	26- 34	3,17	0,97	
	35- 44	3,19	0,88	
	45- 54	2,93	0,91	
	Άνω των 55	3,43	0,84	

²⁶ Στη πραγματικότητα η λιγότερο ικανοποιημένη ηλικιακή ομάδα ήταν οι «ως 25 ετών», ωστόσο επιλέχθηκε να καταγραφεί ως χαμηλότερη η αμέσως επόμενη τιμή, καθώς στους «ως 25 ετών» ανήκε μόνο ένας συμμετέχων, και το αποτέλεσμα δε μπορεί να θεωρηθεί ενδεικτικό. Ανάλογες περιπτώσεις θα συναντήσουμε και στους επόμενους πίνακες.

	Ως 25	3,25	-	
	26- 34	4,83	0,39	
Σχέση με	35- 44	4,56	0,94	0, 09
Προϊστάμενο	45- 54	4,27	0,94	
	Άνω των 55	4,02	0,90	
	Ως 25	3,25	.	
	26- 34	3,38	0,82	
Παροχές/	35- 44	3,85	1,08	0,56
Προνόμια	45- 54	3,57	0,86	
	Άνω των 55	3,66	0,82	
	Ως 25	3,50	-	
	26- 34	4,00	1,12	
Επιβραβεύσεις	35- 44	3,99	1,07	0,35
	45- 54	3,51	0,89	
	Άνω των 55	3,61	0,67	
	Ως 25	4,75	-	
Λειτουργικές	26- 34	3,75	0,85	
	35- 44	3,34	0,95	0,36
Διαδικασίες	45- 54	3,38	0,84	
	Άνω των 55	3,45	0,60	
	Ως 25	4,50	-	
	26- 34	4,65	0,63	
Σχέση με	35- 44	4,35	0,73	0,33
Συναδέλφους	45- 54	4,16	0,70	
	Άνω των 55	4,14	0,62	
	Ως 25	4,75	-	
Φύση της	26- 34	4,55	0,77	
	35- 44	4,55	0,68	0,78
Εργασίας	45- 54	4,40	0,58	
	Άνω των 55	4,30	0,77	
	Ως 25	5,25	-	
	26- 34	4,54	0,72	
Επικοινωνία	35- 44	4,06	0,93	0,28
	45- 54	4,08	0,75	
	Άνω των 55	3,98	0,91	

Η τελευταία στατιστική ανάλυση που διενεργήσαμε αφορούσε στη διερεύνηση της ύπαρξης ή μη διαφοροποίησης ως προς τα επίπεδα της συνολικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων της ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης διακύμανσης, το μορφωτικό επίπεδο δε φάνηκε να επιδρά στο πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι εργαζόμενοι της τράπεζας, καθώς δε διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά $F(1,2)=0,32$. Περισσότερο ικανοποιημένοι δήλωσαν όσοι είχαν τελειώσει το Λύκειο (Μ. Ο= 4,08, Τ. Α= 0,85) και όσοι είχαν κάνει κάποιο μεταπτυχιακό (Μ.Ο=3,92 , Τ.Α=0,53).

Ο επόμενος πίνακας συνοψίζει τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης.

Πίνακας 16. ANOVA για τη Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση και το Μορφωτικό Επίπεδο

		Επαγγελματική Ικανοποίηση		
Μορφωτικό Επίπεδο		Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig.
Συνολική	Δημοτικό	3,36	-	0,55
	Λύκειο	4,08	0,85	
	Επαγγελ.	3,73	0,42	
	Ανώτ. Εκπαίδευση	3,92	0,53	
	Μεταπτυχιακό	3,61	0,47	

Ενώ για τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση δε διαπιστώθηκαν σημαντικές διαφορές ως προς το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, δεν ισχύει το ίδιο για τις επιμέρους διαστάσεις της. Πιο συγκεκριμένα, η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι ο παράγων «μόρφωση» επιδρά σημαντικά στη διάσταση «σχέση με τον προϊστάμενο» $F(2,60)=0,04$ και την «επικοινωνία» $F(2,56)=0,04$. Επιπλέον, πολύ κοντά στο όριο σημαντικότητας ήταν και η «σχέση με τους συναδέλφους» $F(2,12)=0,09$. Για τις υπόλοιπες διαστάσεις δε διαπιστώθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές (μισθός $F(0,88)=0,48$, ευκαιρίες προαγωγής $F(1,50)=0,22$, παροχές/προνόμια $F(1,90)=0,12$, επιβραβεύσεις $F(0,83)=0,51$, λειτουργικές διαδικασίες $F(1,30)=0,27$, φύση εργασίας, $F(1,90)=0,12$).

Πίνακας 17. ANOVA για τις 9 Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης και το Μορφωτικό Επίπεδο

Διαστάσεις/ Μόρφωση		Επαγγελματική Ικανοποίηση		
		Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Sig.
Μισθός	Δημοτικό	3,50	-	0,48
	Λύκειο	3,56	1,48	
	Ανώτατη Εκπ.	3,21	1,01	
	Μεταπτυχιακό	3,48	0,79	
	Διδακτορικό	2,50	1,41	
Ευκαιρίες Προαγωγής	Δημοτικό	4,75	-	0,22
	Λύκειο	2,75	0,68	
	Ανώτατη Εκπ.	3,02	0,88	
	Μεταπτυχιακό	3,22	0,90	
	Διδακτορικό	3,38	1,24	
Σχέση με Προϊστάμενο	Δημοτικό	3,50	-	0,04
	Λύκειο	4,84	0,71	
	Ανώτατη Εκπ.	4,03	0,93	
	Μεταπτυχιακό	4,57	0,85	
	Διδακτορικό	5,00	1,41	
Παροχές/ Προνόμια	Δημοτικό	3,50	-	0,12
	Λύκειο	3,97	1,56	
	Ανώτατη Εκπ.	3,26	0,82	
	Μεταπτυχιακό	3,85	0,89	
	Διδακτορικό	3,50	0,35	
Επιβραβεύσεις	Δημοτικό	2,25	-	0,51
	Λύκειο	3,97	1,35	
	Ανώτατη Εκπ.	3,70	0,93	
	Μεταπτυχιακό	3,89	0,98	
	Διδακτορικό	3,63	0,53	
Λειτουργικές Διαδικασίες	Δημοτικό	2,25	-	0,27
	Λύκειο	3,47	0,98	
	Ανώτατη Εκπ.	3,65	0,86	
	Μεταπτυχιακό	3,38	0,86	
	Διδακτορικό	2,63	0,89	
Σχέση με συναδέλφους	Δημοτικό	3,50	-	0,09
	Λύκειο	4,84	0,91	
	Ανώτατη Εκπ.	4,12	0,64	
	Μεταπτυχιακό	4,35	0,68	
	Διδακτορικό	4,13	0,18	

	Δημοτικό	4,75	-	
	Λύκειο	5,00	0,74	
Φύση της Εργασίας	Ανώτατη Εκπ.	4,29	0,65	0,12
	Μεταπτυχιακό	4,48	0,66	
	Διδακτορικό	4,75	0,35	
	Δημοτικό	2,25	-	
	Λύκειο	4,28	0,89	
Επικοινωνία	Ανώτατη Εκπ.	4,31	0,80	0,04
	Μεταπτυχιακό	4,11	0,85	
	Διδακτορικό	3,00	0,00	

Στον πίνακα 17 φαίνονται αναλυτικά τα αποτελέσματα του ελέγχου διακύμανσης για κάθε διάσταση της επαγγελματικής ικανοποίησης ως προς κάθε επίπεδο μόρφωσης ξεχωριστά. Τα δεδομένα δείχνουν ότι περισσότερο ικανοποιημένοι με το μισθό που λαμβάνουν ήταν οι εργαζόμενοι που έχουν τελειώσει το λύκειο (M.O=3,56 , T.A=1,48), ενώ σχεδόν καθόλου ικανοποιημένοι ήταν όσοι έχουν κάνει Διδακτορικό (M.O=2,5 , T.A=1,41). Αρκετά ικανοποιημένοι ήταν οι εργαζόμενοι με τον προϊστάμενό τους, με τους συμμετέχοντες που είχαν κάνει διδακτορικό να σημειώνουν την υψηλότερη τιμή (M.O=5,00 , T.A=1,41), ενώ τη χαμηλότερη, αν και πολύ ικανοποιητική, τη σημείωσαν όσοι είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές τους σπουδές. Αναφορικά με τις ευκαιρίες προαγωγής που δίνονται στη τράπεζα, περισσότερο ικανοποιημένοι δήλωσαν όσοι είχαν κάνει Διδακτορικό (M.O=3,38 , T.A=1,24), ενώ αρκετά δυσαρεστημένοι ήταν όσοι είχαν τελειώσει το λύκειο (M.O=2,75 , T.A=0,68). Μέτριος ήταν και ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων ως προς τις επιβραβεύσεις και την αναγνώριση που δέχονται εντός της τράπεζας, με τη μεγαλύτερη τιμή να σγκεντρώνουν όσοι είχαν τελειώσει το λύκειο (M.O=3,97 , T.A=1,35), ενώ τη χαμηλότερη όσοι είχαν κάνει Διδακτορικό (M.O=3,63 , T.A=0,54.). Σε χαμηλότερα επίπεδα κυμάνθηκε και ο βαθμός ικανοποίησης για τις λειτουργικές διαδικασίες της τράπεζας, καθώς η μεγαλύτερη τιμή σημειώθηκε από όσους είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές τους σπουδές (M.O=3,65 , T.A=0,86) και η χαμηλότερη από όσους είχαν κάνει Διδακτορικό (M.O=2,63 , T.A=0,89). Όσον αφορά τη σχέση με τους συναδέλφους, περισσότερο ικανοποιημένοι δήλωσαν όσοι είχαν τελειώσει το λύκειο (M.O=4,84 , T.A=0,91) και λιγότερο ικανοποιημένοι όσοι είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές σπουδές (M.O=4,12 , T.A=0,64). Σε εξίσου υψηλά επίπεδα κυμάνθηκαν οι τιμές και για τη

φύση της εργασίας, ενώ περισσότερο ικανοποιημένοι δήλωσαν όσοι είχαν τελειώσει το λύκειο (M.O=5,00 , T.A=0,74) και λιγότερο ικανοποιημένοι όσοι είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές σπουδές (M.O=4,29, T.A=0,65). Για τη τελευταία διάσταση, την επικοινωνία, ο μεγαλύτερος βαθμός ικανοποίησης εκδηλώθηκε από όσους είχαν ολοκληρώσει τις προπτυχιακές σπουδές (M.O=4,31 , T.A=0,80), ενώ η χαμηλότερη τιμή, που είναι ενδεικτική σχετικής δυσαρέσκειας, σημειώθηκε από όσους είχαν κάνει Διδακτορικό (M.O=3,00 , T.A=0,00).

Ερώτημα 3) *Ποιός είναι ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ ψυχολογικής ευημερίας και επαγγελματικής ικανοποίησης;*

Το τελευταίο ερώτημα στο οποίο κληθήκαμε να απαντήσουμε, αφορά στη διερεύνηση της ύπαρξης ή μη συσχέτισης/συνάφειας²⁷ μεταξύ της ψυχολογικής ευημερίας και της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης. Για το σκοπό αυτό εφαρμόσαμε στατιστικό έλεγχο μέσω του συντελεστή συσχέτισης του Pearson²⁸ (Pearson's correlation coefficient). Ο στατιστικός έλεγχος έδειξε ότι μεταξύ ψυχολογικής ευημερίας και συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης υπάρχει χαμηλή θετική συσχέτιση²⁹ ($r = 0,35$) αλλά στατιστικά σημαντική (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,01$). Η θετική συσχέτιση σημαίνει ότι όταν αυξάνονται τα επίπεδα της μίας μεταβλητής, αυξάνονται και τα επίπεδα της άλλης.

Πίνακας 18. *Συντελεστής Συσχέτισης Pearson για Ψυχολογική Ευημερία και Συνολική Επαγγελματική Ικανοποίηση*

Επαγγελματική Ικανοποίηση		
Ψυχολογική Ευημερία	Pearson's Correlation	0,35**
	Sig. 2-tailed	0,00

**** επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,01$**

²⁷ Η ύπαρξη συσχέτισης δε συνεπάγεται αιτιότητα ή σχέση, αλλά εμφάνιση ταυτόχρονη ή με την ίδια ή αντίθετη φορά.. βλ. Ζαφειρόπουλος, Σ. Βοηθητικές Σημειώσεις για SPSS, Σελ.22

²⁸ Ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson έχει εύρος δυνατών τιμών από -1 ως 1. Οι τιμές $r = -1$ και $r = 1$ προκύπτουν όταν υπάρχει πλήρης γραμμική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Βλ. Γναρδέλλης, Χ., σελ. 525.

²⁹ Από -1 έως -0,5 θεωρούμε ότι είναι υψηλός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης. Από -0,5 έως -0,2 θεωρούμε ότι είναι χαμηλός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης. Από -0,2 έως 0,2 θεωρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης είναι μηδενικός, Από 0,2 έως 0,5 θεωρούμε ότι είναι χαμηλός θετικός συντελεστής συσχέτισης και από 0,5 έως 1 θεωρούμε ότι είναι υψηλός συντελεστής συσχέτισης. Οι χαμηλοί δείκτες συσχέτισης εκφράζουν τάση και οι υψηλοί βεβαιότητα. βλ. Ζαφειρόπουλος, Σ. Βοηθητικές Σημειώσεις για SPSS, Σελ.23- 24

Ερώτημα 2α) Σε τι βαθμό υπάρχει συνάφεια μεταξύ των διαστάσεων των δύο μεταβλητών;

Πρίν από τον έλεγχο του συντελεστή συνάφειας για τις επιμέρους διαστάσεις μεταξύ τους, πραγματοποιήσαμε έλεγχο για να δούμε την ισχύ του δείκτη συνάφειας μεταξύ ψυχολογικής ευημερίας και των διαστάσεων της επαγγελματικής ικανοποίησης και μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και των διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας.

Όσον αφορά τον πρώτο έλεγχο, η ανάλυση έδειξε να υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ψυχολογικής ευημερίας και τεσσάρων διαστάσεων της επαγγελματικής ευημερίας. Πιο συγκεκριμένα, βρέθηκε υψηλή θετική συσχέτιση με τη σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι με τον προϊστάμενο ($r=0,56$) και τους συναδέλφους τους ($r=0,64$), ενώ χαμηλή θετική συσχέτιση υπήρχε με τη φύση της εργασίας ($r=0,31$) και με τις επιβραβεύσεις που λαμβάνουν ($r=0,24$).

Πίνακας 19. Συντελεστές Συσχέτισης Pearson για Ψυχολογική Ευημερία και Διαστάσεις της Επαγγελματικής Ικανοποίησης

	Ψυχολογική Ευημερία	
Μισθός	Pearson's Correlation	-0,50
	Sig. 2-tailed	0,67
Ευκαιρίες προαγωγής	Pearson's Correlation	-0,04
	Sig. 2-tailed	0,68
Σχέση με Προϊστάμενο	Pearson's Correlation	0,56**
	Sig. 2-tailed	0,00
Παροχές/ Προνόμια	Pearson's Correlation	0,15
	Sig. 2-tailed	0,17
Επιβραβεύσεις	Pearson's Correlation	0,24*
	Sig. 2-tailed	0,02
Λειτουργικές Διαδικασίες	Pearson's Correlation	0,09
	Sig. 2-tailed	0,40
Σχέση με Συναδέλφους	Pearson's Correlation	0,64**
	Sig. 2-tailed	0,00

Φύση της Εργασίας	Pearson's Correlation	0,31**
	Sig. 2-tailed	0,00
Επικοινωνία	Pearson's Correlation	0,15
	Sig. 2-tailed	0,16

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05 (Sig. 2-tailed)

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 (Sig. 2-tailed)

Ο δεύτερος έλεγχος, ο οποίος αφορούσε στη συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, έδωσε, επίσης, τέσσερις στατιστικά σημαντικούς συντελεστές συνάφειας. Συγκεκριμένα, η ανάλυση έδειξε ότι υπάρχει χαμηλή θετική συσχέτιση με την απόδοχή του εαυτού ($r=0,36$), την προσωπική ανάπτυξη ($r=0,36$), την κυριαρχία στο περιβάλλον ($r=0,26$) και τον σκοπό στη ζωή ($r=0,25$).

Πίνακας 20. *Συντελεστές Συσχέτισης Pearson για Επαγγελματική Ικανοποίηση και Διαστάσεις της Ψυχολογικής Ευημερίας*

	Επαγγελματική Ικανοποίηση	
Αποδοχή Εαυτού	Pearson's Correlation	0,36**
	Sig. 2-tailed	0,00
Προσωπική Ανάπτυξη	Pearson's Correlation	0,36**
	Sig. 2-tailed	0,00
Σκοπός στη Ζωή	Pearson's Correlation	0,25*
	Sig. 2-tailed	0,01
Θετικές Σχέσεις	Pearson's Correlation	0,21
	Sig. 2-tailed	0,05
Κυριαρχία Περιβάλλον	Pearson's Correlation	0,26*
	Sig. 2-tailed	0,01
Αυτονομία	Pearson's Correlation	0,04
	Sig. 2-tailed	0,75

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05 (Sig. 2-tailed)

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 (Sig. 2-tailed)

Στη συνέχεια υπολογίστηκαν οι δείκτες συνάφειας για τις επιμέρους διαστάσεις των δύο μεταβλητών, με σκοπό να διερευνήσουμε ποιές διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας συσχετίζονται με τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται τα αποτελέσματα της ανάλυσης.

Πίνακας 21. *Συντελεστές Συσχέτισης Pearson για Διαστάσεις Ψυχολογικής Ευημερίας και Συνολικής Επαγγελματικής Ικανοποίησης*

	Αποδοχή Εαυτου	Προσωπική Ανάπτυξη	Σκοπός στη Ζωή	Θετικές Σχέσεις	Κυριαρχία Περιβάλ.	Αυτονομία
Μισθός	r= -0,00 Sig.= 0,99	r= 0,20 Sig.= 0,06	r= -0,09 Sig.= 0,42	r= -0,11 Sig.= 0,32	r= -0,05 Sig.= 0,62	r= -0,15 Sig.= 0,16
Ευκαιρίες προαγωγής	R= 0,04 Sig.= 0,70	R= -0,02 Sig.= 0,84	R= -0,40 Sig.= 0,70	R= -0,06 Sig.= 0,57	R= 0,09 Sig.= 0,40	R= -0,21* Sig.= 0,05
Σχέση με Προιστάμενο	R= 0,59** Sig.= 0,00	R= 0,33** Sig.= 0,00	R= 0,45** Sig.= 0,00	R= -0,40** Sig.= 0,00	R= 0,41** Sig.= 0,00	R= 0,18 Sig.= 0,09
Παροχές/ Προνόμια	R= 0,11 Sig.= 0,07	R= 0,32** Sig.= 0,00	R= 0,02 Sig.= 0,89	R= 0,10 Sig.= 0,35	R= 0,08 Sig.= 0,46	R= -0,11 Sig.= 0,32
Επιβραβεύσεις	R= 0,30** Sig.= 0,00	R= 0,24* Sig.= 0,03	R= 0,14 Sig.= 0,19	R= 0,15 Sig.= 0,17	R= 0,14 Sig.= 0,19	R= 0,06 Sig.= 0,58
Λειτουργικές Διαδικασίες	R= 0,02 Sig.= 0,81	R= 0,14 Sig.= 0,20	R= 0,07 Sig.= 0,53	R= 0,12 Sig.= 0,28	R= 0,07 Sig.= 0,49	R= -0,05 Sig.= 0,68
Σχέση με Συναδέλφους	R= 0,59** Sig.= 0,00	R= 0,47** Sig.= 0,00	R= 0,42** Sig.= 0,00	R= 0,47** Sig.= 0,00	R= 0,52** Sig.= 0,00	R= 0,34** Sig.= 0,00
Φύση της Εργασίας	R= 0,30** Sig.=0,04	R= 0,11 Sig.= 0,29	R= 0,27* Sig.= 0,01	R= 0,11 Sig.= 0,29	R= 0,20 Sig.= 0,06	R= 0,17 Sig.= 0,12
Επικοινωνία	R=0,03 Sig.=0,76	R= 0,06 Sig.= 0,57	R= 0,26* Sig.= 0,01	R= 0,06 Sig.= 0,57	R= 0,66 Sig.= 0,54	R= 0,08 Sig.= 0,48

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05 (Sig. 2-tailed)

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 (Sig. 2-tailed)

Όπως φαίνεται στον πίνακα 21, ο μισθός και οι λειτουργικές διαδικασίες δεν παρουσιάζουν συνάφεια με καμία από τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας. Οι ευκαιρίες προαγωγής έχουν μηδενικό δείκτη συσχέτισης ($r = -0,21$) αλλά στατιστικά σημαντικό (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,05$) με την αυτονομία. Από την άλλη, η σχέση με τον προϊστάμενο είχε τις περισσότερες συσχετίσεις με τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας. Μεταξύ της σχέσης με τον προϊστάμενο και της αποδοχής του εαυτού υπάρχει υψηλή θετική συσχέτιση, ενώ ακολουθεί ο σκοπός στη ζωή ($r = 0,45$), η κυριαρχία στο περιβάλλον ($r = 0,41$) και η προσωπική ανάπτυξη ($r = 0,33$) που έχουν χαμηλή θετική συσχέτιση (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,01$). Επιπλέον, η ανάλυση έδειξε ότι μεταξύ της σχέσης με τον προϊστάμενο και τις θετικές διαπροσωπικές σχέσεις υπάρχει χαμηλός αρνητικός συντελεστής συσχέτισης. Οι παροχές και τα προνόμια σχετίζονται με τη προσωπική ανάπτυξη, αλλά ο συντελεστής συσχέτισης είναι χαμηλός θετικός (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,01$). Χαμηλή θετική συσχέτιση υπάρχει, επίσης, μεταξύ των επιβραβεύσεων και της αποδοχής εαυτού ($r = 0,30$) και της προσωπικής ανάπτυξης ($r = 0,24$). Η σχέση με τους συναδέλφους συσχετίζεται με όλες τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, παρουσιάζοντας υψηλό θετικό συντελεστή συσχέτισης ως προς την αποδοχή του εαυτού ($r = 0,59$) και τη κυριαρχία στο περιβάλλον ($r = 0,30$), οριακά υψηλό θετικό συντελεστή συσχέτισης με τη προσωπική ανάπτυξη ($r = 0,47$) και τις θετικές διαπροσωπικές σχέσεις ($r = 0,47$), ενώ χαμηλό θετικό συντελεστή συσχέτισης είχε τόσο με τον σκοπό στη ζωή ($r = 0,42$) όσο και την αυτονομία ($r = 0,34$). Η φύση της εργασίας φάνηκε να έχει χαμηλό θετικό συντελεστή συσχέτισης με την αποδοχή του εαυτού ($r = 0,30$) (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,01$) και τον σκοπό στη ζωή ($r = 0,27$) (σε επίπεδο σημαντικότητας $p < 0,05$). Τέλος, η επικοινωνία φαίνεται να συσχετίζεται μόνο με τον σκοπό στη ζωή ($r = 0,26$).

5 ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν να εξετάσει τα επίπεδα της ψυχολογικής ευημερίας και τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα και συγκεκριμένα σε μία τράπεζα. Απώτερος σκοπός της έρευνας ήταν η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, τα οποία στη συνέχεια θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν τόσο στη Διαχείριση των Ανθρώπινων Πόρων μιας τράπεζας, όσο και στον εμπλουτισμό της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και θεωρίας γύρω από το συγκεκριμένο ζήτημα. Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων και η συζήτηση γύρω από αυτά αναπτύσσονται παρακάτω με τη μορφή υπό- ενοτήτων: ψυχολογική ευημερία, επαγγελματική ικανοποίηση και ψυχολογική ευημερία- επαγγελματική ικανοποίηση. Η εργασία ολοκληρώνεται με την επισήμανση της σημασίας της έρευνας, τον εντοπισμό των σημαντικότερων περιορισμών της και, τέλος, την παράθεση ορισμένων προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

Ψυχολογική Ευημερία

Η ψυχολογική ευημερία έγινε αντιληπτή ως μία πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012, σελ. 223), η οποία είναι ενδεικτική της συνολικής αποτελεσματικότητας της ψυχολογικής λειτουργίας του ατόμου και μετρά την ευχαρίστηση ή την ευχάριστη διάσταση των συναισθημάτων του (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 85). Η ψυχολογική ευημερία μετρήθηκε βάσει των έξι διαστάσεων που πρότεινε η C. Ryff, οι οποίες είναι α) η αποδοχή του εαυτού, β) η προσωπική ανάπτυξη, γ) ο σκοπός στη ζωή, δ) οι θετικές διαπροσωπικές σχέσεις, ε) η κυριαρχία στο περιβάλλον και στ) η αυτονομία.

- Η μέση τιμή της ψυχολογικής ευημερίας ήταν 4,37, και οι τιμές κυμάνθηκαν από 4,41 ως 4,32 για το σύνολό της, σε κλίμακα από 1 έως 6.
- Οι τιμές για τις έξι διαφορετικές διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας κυμάνθηκαν από 4,57 έως 4,09, σε κλίμακα 1 ως 6.
- Τόσο οι άνδρες όσο και γυναίκες φάνηκε να βιώνουν σχεδόν τα ίδια επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας χωρίς να παρατηρείται διαφοροποίηση ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της.
- Τα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και των επιμέρους διαστάσεων της δεν παρουσιάζουν διαφοροποίηση ανάλογα με την ηλικιακή κατηγορία στην οποία ανήκουν οι εργαζόμενοι.

- Τα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας φαίνεται να διαφοροποιούνται ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων. Αναφορικά με τις επιμέρους διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να επιδρά μονάχα στη διαμόρφωση των επιπέδων της αποδοχής του εαυτού, της προσωπικής ανάπτυξης και του σκοπού στη ζωή.

Αναφορικά με το πρώτο και το δεύτερο σημείο των ευρημάτων μας, μπορούμε να καταλάβουμε ότι το επίπεδο ψυχολογικής ευημερίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι είναι αρκετά υψηλό (M.O= 4,37), ενώ αρκετά υψηλά έως ικανοποιητικά είναι και τα επίπεδα των επιμέρους διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα αξιολόγησαν περισσότερο θετικά τα επίπεδα της προσωπικής ανάπτυξης (M.O=4,57), αποδεικνύοντας με αυτόν το τρόπο ότι οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν έχουν μία επιθυμία συνεχούς ανάπτυξης, θέλουν να βελτιώνονται και είναι ανοιχτοί σε νέες εμπειρίες. Στοχεύουν στην αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων τους και επιχειρούν να αλλάζουν τις συμπεριφορές και τις στάσεις τους με τρόπο που αυτές να αντανακλούν περισσότερο την αυτογνωσία και την αποτελεσματικότητα.

Εξίσου υψηλή ήταν και η αξιολόγηση των διαπροσωπικών σχέσεων που διατηρούν (M.O= 4,5), ενώ ακολούθησαν με παρόμοιες βαθμολογίες ο σκοπός και η νοηματοδότηση που δίνουν στη ζωή (M.O=4,44) και η αποδοχή του εαυτού (M.O=4,41). Αυτό που διαπιστώνουμε είναι ότι οι συμμετέχοντες θεωρούν πολύ σημαντικό το να έχουν στενές, ικανοποιητικές σχέσεις εμπιστοσύνης με τους άλλους, να έχουν στόχους στη ζωή και να διαθέτουν μια αίσθηση «κατεύθυνσης» και προορισμού, ενώ παράλληλα φαίνεται να έχουν μια θετική στάση απέναντι στον εαυτό, αναγνωρίζοντας τις πολλαπλές πτυχές του, αισθανόμενοι καλά όσον αφορά το παρελθόν τους.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι η διάσταση της αυτονομίας συγκέντρωσε τη χαμηλότερη βαθμολογία (M.O=4,02), συγκριτικά με τις άλλες διαστάσεις, ωστόσο τα επίπεδά της είναι αδιαμφισβήτητα ικανοποιητικά, δείχνοντας ότι τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα είναι σε θέση να αντιστέκονται σε κοινωνικές πιέσεις, να σκέφτονται και να ενεργούν με συγκεκριμένους τρόπους, ωστόσο, φαίνεται να ανησυχούν έως ένα βαθμό σχετικά με τις προσδοκίες και τις αξιολογήσεις που έχουν οι άλλοι για εκείνα.

Στη συνέχεια θέλαμε να διερευνήσουμε αν δημογραφικοί παράγοντες, όπως το φύλο, η ηλικία ή το μορφωτικό επίπεδο επιδρούν στον τρόπο που τα άτομα αξιολογούν τα επίπεδα της ψυχολογικής τους ευημερίας. Σύμφωνα με το τρίτο σημείο των ευρημάτων μας, όπως συνοψίζονται παραπάνω, φαίνεται ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες φάνηκε να βιώνουν σχεδόν τα ίδια επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας, χωρίς να παρατηρείται διαφοροποίηση ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της. Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας έρχονται να επιβεβαιώσουν άλλες μετρήσεις και αναλύσεις που έγιναν μεταξύ των διαστάσεων της ψυχολογικής ευημερίας και των δημογραφικών παραγόντων, οι οποίες έδειξαν ότι δεν υπήρχαν διαφορές ως προς το φύλο (Ryff, 1995, σελ. 107).

Αντίστοιχα, όσον αφορά την ηλικία, δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση τα εν λόγω επίπεδα ούτε ανάλογα με την ηλικιακή κατηγορία στην οποία ανήκουν οι εργαζόμενοι. Ωστόσο, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι τα μεγαλύτερα επίπεδα ευημερίας βιώνονται από όσους συμμετέχοντες είναι από 26 έως 34 ετών (M.O=4,6), ενώ τα χαμηλότερα βιώνονται από όσους είναι άνω των 55 ετών (M.O=4,1). Σχετικά με τις επιμέρους διαστάσεις, η εικόνα που είχαμε ήταν ίδια σε όλες τις περιπτώσεις. Τα υψηλότερα επίπεδα βιώνονται από τους σχετικά πιο νέους συμμετέχοντες «26- 34 ετών» (αποδοχή εαυτού- M.O= 4,74, προσωπική ανάπτυξη- M.O=4,77, σκοπός στη ζωή- M.O=4,77, θετικές σχέσεις- M.O=4,82, κυριαρχία στο περιβάλλον- M.O=4,36 και αυτονομία- M.O.=4,17), ενώ τα χαμηλότερα από τη τελευταία ηλικιακή ομάδα της έρευνάς μας «άνω των 55» » (αποδοχή εαυτού- M.O= 4,05 , προσωπική ανάπτυξη- M.O=4,25 , σκοπός στη ζωή- M.O=4,4,21 , θετικές σχέσεις- M.O=3,97 , κυριαρχία στο περιβάλλον- M.O=4,05 και αυτονομία- M.O.=4,08). Τα αποτελέσματά μας έρχονται σε αντίθεση με άλλα ερευνητικά αποτελέσματα, τα οποία έχουν δείξει ότι οι διαστάσεις της αποδοχής του εαυτού, της κυριαρχίας στο περιβάλλον και της αυτονομίας φαίνεται να αυξάνονται στις μεγαλύτερες ηλικίες. (Ryff, 1995, σελ. 107).

Είναι σαφές, λοιπόν, ότι το φύλο και η ηλικία δε διαδραματίζουν σημαίνοντα ρόλο στον τρόπο που τα άτομα αξιολογούν τα επίπεδα της ψυχολογικής τους ευημερίας,, ωστόσο δε συμβαίνει το ίδιο όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Πιο αναλυτικά, σύμφωνα με το τελευταίο σημείο των αποτελεσμάτων μας, τα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας φαίνεται να διαφοροποιούνται ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων,

αποδεικνύοντας ότι η μόρφωση επιδρά σημαντικά. Αναφορικά με τις επιμέρους διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να επιδρά μονάχα στη διαμόρφωση των επιπέδων της αποδοχής του εαυτού, της προσωπικής ανάπτυξης και του σκοπού στη ζωή.

Τα συγκεκριμένα ευρήματα φαίνεται να συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών και μελετών, οι οποίες έδειξαν ότι οι εν λόγω μεταβλητές συνδέονται θετικά μεταξύ τους. Μεγαλύτερη θετική συσχέτιση φάνηκε να υπάρχει μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της προσωπικής ανάπτυξης και του σκοπού ζωής, όπως και στη δική μας έρευνα. Εντούτοις, οι συγκεκριμένοι ερευνητές ανέφεραν ότι τα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να παρουσιάζουν μεγαλύτερα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας (Ryff, 2013, σελ. 85), κάτι που δε το εντοπίζουμε στην έρευνά μας, καθώς τα μεγαλύτερα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας επιτυγχάνονται από όσους έχουν σχετικά μετρίου επιπέδου μόρφωση (λύκειο, $M.O=4,71$). Ωστόσο, οφείλουμε να επισημάνουμε ότι πολύ κοντά σε αυτή τη τιμή ($M.O=4,64$) βρέθηκαν και τα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας όσων είχαν πολύ υψηλό μορφωτικό επίπεδο (διδακτορικό).

Επαγγελματική Ικανοποίηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση έγινε αντιληπτή ως συνδυασμός γνωστικών και συναισθηματικών αντιδράσεων ως προς τις διαφορετικές αντιλήψεις του εργαζόμενου αναφορικά με αυτά που επιθυμεί να λαμβάνει από την εργασία του και με αυτά που πραγματικά του προσφέρει (Mudor & Tooksoon, 2011, σελ. 41 και Egan, Yang & Bartlett, 2004, σελ. 283). Η επαγγελματική ικανοποίησης μετρήθηκε βάσει των εννέα διαστασεων που πρότεινε ο P. Spector, οι οποίες είναι α) ο μισθός, β) οι ευκαιρίες προαγωγής, γ) η σχέση με τον προϊστάμενο, δ) οι παροχές και τα προνόμια, ε) οι επιβραβεύσεις, στ) οι λειτουργικές διαδικασίες του οργανισμού, ζ) η σχέση με τους συναδέλφους, η) η φύση της εργασίας και θ) η επικοινωνία.

- Η μέση τιμή της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης ήταν 3,87, ενώ οι τιμές κυμάνθηκαν από 3,89 έως 3,85 για το σύνολο της, σε κλίμακα από 1 έως 6.
- Οι τιμές για τις εννέα διαφορετικές διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης κυμάνθηκαν από 4,48 έως 3,14, σε κλίμακα 1 ως 6.

- Τόσο οι άνδρες όσο και γυναίκες φάνηκε να είναι σχεδόν στον ίδιο βαθμό ικανοποιημένοι από την εργασία τους, χωρίς να παρατηρείται διαφοροποίηση ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης.
- Ο βαθμός της επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεών της δεν παρουσιάζουν διαφοροποίηση ανάλογα με την ηλικιακή κατηγορία στην οποία ανήκουν οι εργαζόμενοι.
- Ο βαθμός της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης φαίνεται να μη διαφοροποιείται ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων. Αναφορικά με τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να επιδρά μονάχα στη διαμόρφωση του βαθμού ικανοποίησης από τη σχέση που διατηρούν οι εργαζόμενοι με τους συναδέλφους τους και από την επικοινωνία.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, οι συμμετέχοντες, στο σύνολό τους, εκφράζουν μετριοπαθείς βαθμούς επαγγελματικής ικανοποίησης, συμπεραίνοντας ότι δε μπορούμε να πούμε με μεγάλη σαφήνεια αν είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι με την εργασία τους. Ωστόσο, το γεγονός ότι η μέση τιμή (3,87) πλησιάζει τη τιμή 4 (στο επίπεδο της εξαβάθμιας κλίμακας), η οποία υποδηλώνει ικανοποίηση, είναι ενδεικτικό της τάσης που υπάρχει.

Αναφορικά με τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τη φύση και το αντικείμενο της εργασίας τους ($M.O=0,48$), τη σχέση που διατηρούν με τον προϊστάμενό τους ($M.O=4,44$) αλλά και με τους συναδέλφους τους ($M.O=4,32$). Ο βαθμός ικανοποίησής τους ως προς την επικοινωνία ($M.O=4,13$), τις επιβραβεύσεις και την αναγνώριση ($M.O=3,82$) που δέχονται αλλά και τα προνόμια ($M.O=3,68$) που απολαμβάνουν κυμανθηκε σε αρκετά ουδέτερα επίπεδα. Αντίθετα, σε αρκετά χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης ήταν οι διαστάσεις των λειτουργικών διαδικασιών της τράπεζας ($M.O=3,44$) και του μισθού ($M.O=3,39$), ενώ εμφανής ήταν και η δυσαρέσκεια με τις ευκαιρίες για προαγωγή και εξέλιξη ($M.O=3,14$) που παρέχονται εντός της τράπεζας.

Για να μπορέσουμε να ερμηνεύσουμε τα παραπάνω ευρήματα, είναι πολύ σημαντικό να λάβουμε υπόψη τη σπουδαιότητα και τη σημασία των επιμέρους διαστάσεων για την επίτευξη υψηλής επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρά το γεγονός ότι ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα

δεν είναι ιδιαίτερα υψηλός, δε μπορούμε να ισχυριστούμε ότι είναι απογοητευτικός. Το γεγονός ότι η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση προκύπτει από το άθροισμα του βαθμού ικανοποίησης για κάθε διάσταση ξεχωριστά, ίσως εξηγεί και τα αποτελέσματα που προέκυψαν.

Πιο συγκεκριμένα, βλέπουμε ότι οι συμμετέχοντες είναι αρκετά ικανοποιημένοι με το αντικείμενο της εργασίας τους, τη σχέση με τον προϊστάμενό τους και τους συναδέλφους τους. Η θεωρία υποστηρίζει ότι η ίδια η φύση της εργασίας αποτελεί σημαντικό αιτιακό παράγοντα της επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς συνιστά βασική εσωτερική συνιστώσα της. Επιπλέον, το να εργάζεται κανείς στο πλαίσιο μιας ομάδας συνεργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς η θετική σχέση με τους συναδέλφους μπορεί να αποτελέσει πηγή κοινωνικής στήριξης και αποφόρτισης. Τέλος, η σχέση με τον προϊστάμενο κατέχει υψηλή θέση στην ιεράρχηση των παραγόντων που προκαλούν επαγγελματική ικανοποίηση, ωστόσο, σε αντίθεση με τα δικά μας ευρήματα, άλλες έρευνες αναφέρουν ότι η σχέση με τον προϊστάμενο είναι λιγότερο σημαντική συγκριτικά με τη σχέση με τους συναδέλφους (Argyle, 1989, σελ. 235, 240-242).

Ακόμη, εκφράζουν ουδετερότητα ως προς την επικοινωνία, η οποία είναι καθοριστικής σημασίας για την επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου, καθώς φαίνεται να καθορίζει με σαφήνεια τους ρόλους των εργαζομένων, μειώνοντας το αίσθημα αβεβαιότητας και βοηθώντας στην αντιμετώπιση εμποδίων (Shoman, 2009, σελ.3), τις λειτουργικές διαδικασίες και το μισθό που λαμβάνουν, ο οποίος αποτελεί μία από τις κυριότερες συνιστώσες της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw & Rich, 2010, σελ. 158). Άλλωστε, οι εργαζόμενοι έχουν μία σαφή αντίληψη για το μισθό που πρέπει να λαμβάνουν σε συνάρτηση με τις δεξιότητες, την εμπειρία, την απόδοση, την κατάρτιση και την ηλικία τους, συνεπώς, όταν παρατηρείται ασυμφωνία μεταξύ αυτών των χαρακτηριστικών, οι εργαζόμενοι δηλώνουν δυσαρεστημένοι (Argyle, 1989, σελ. 238-239).

Τέλος, οι συμμετέχοντες φαίνεται να είναι σχετικά δυσαρεστημένοι με τις ελάχιστες ευκαιρίες εξέλιξης που υπάρχουν. Αναμφίβολα, όλοι οι εργαζόμενοι επιθυμούν να απασχολούνται σε οργανισμούς ή επιχειρήσεις που τους επιτρέπουν την πρόοδο και τους παρέχουν τη δυνατότητα και τις ευκαιρίες για ανέλιξη (Shoman, 2009, σελ. 13), γι' αυτό το λόγο ενδεχομένως, όταν οι προσδοκίες τους δεν απαντώνται, οι εργαζόμενοι είναι πιο εύκολο να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους.

Στη συνέχεια, όπως και στη περίπτωση της ψυχολογικής ευημερίας, θέλαμε να διερευνήσουμε αν δημογραφικοί παράγοντες, όπως το φύλο, η ηλικία ή το μορφωτικό επίπεδο επιδρούν στον τρόπο που τα άτομα αξιολογούν το βαθμό της επαγγελματικής τους ικανοποίησης. Όπως φαίνεται στο τρίτο σημείο των αποτελεσμάτων, το φύλο δεν επιδρά στη διαμόρφωση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης, καθώς τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες φάνηκε να είναι σχεδόν στον ίδιο βαθμό ικανοποιημένοι από την εργασία τους, χωρίς να παρατηρείται διαφοροποίηση ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Τα εν λόγω ευρήματα συμφωνούν με την αντίληψη ότι το φύλο δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα, καθοριστικό της επαγγελματικής ικανοποίησης (Weaver, 1978, σελ. 265).

Αντίστοιχα, διαπιστώθηκε ότι ούτε ο παράγων ηλικία επιδρά στον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεών της, καθώς δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση. Περισσότερο ικανοποιημένοι ($M.O=4,02$) δηλώνουν όσοι ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία «26 έως 34», ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία («44 έως 55», $M.O=3,73$). Τα αποτελέσματα της έρευνας έρχονται σε αντίθεση με τις αναφορές άλλων ερευνών, οι οποίες υποστήριζαν ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους. Η αυξημένη ικανοποίηση ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία έχουν τη δυνατότητα ευκολότερης προσαρμογής στις εργασιακές συνθήκες, ενώ παράλληλα διαθέτουν την ικανότητα να προσαρμόσουν τις υπάρχουσες εργασιακές συνθήκες στις προσωπικές τους ανάγκες (Argyle, 1989, σελ. 244).

Ωστόσο, οι μόνες περιπτώσεις που φάνηκε να επιβεβαιώνουν τα παραπάνω συμπεράσματα είναι οι τιμές που προέκυψαν για τις διαστάσεις του μισθού και των ευκαιριών προαγωγής και ανέλιξης. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι (άνω των 55) δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι με τις εν λόγω διαστάσεις. Όσον αφορά τις υπόλοιπες διαστάσεις, τα αποτελέσματα ήταν αρκετά διαφορετικά. Η σχέση με τον προϋστάμενο ($M.O=4,83$), οι επιβραβεύσεις ($M.O=4$), οι λειτουργικές διαδικασίες ($M.O=3,75$), η σχέση με τους συναδέλφους ($M.O=4,65$), η φύση της εργασίας ($M.O=4,55$) και η επικοινωνία ($M.O=4,54$) αποτελούν μεγαλύτερη πηγή επαγγελματικής ικανοποίησης για τους συμμετέχοντες που είναι από 26 έως 34 ετών. Συμπερασματικά, τα συγκεκριμένα αποτελέσματα προκαλούν έκπληξη, καθώς δεν

έχουν εντοπιστεί σε προηγούμενες έρευνες που μέτρησαν το βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης.

Τέλος, όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, διαπιστώθηκε ότι δεν επιδρά σημαντικά στο βαθμό της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης, αλλά έχει επίδραση σε ορισμένες από τις διαστάσεις της. Σε επίπεδο συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης, περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν όσοι εργαζόμενοι έχουν τελειώσει το λύκειο (M.O=4,08), ενώ σχεδόν δυσαρεστημένοι δηλώνουν όσοι έχουν κάνει διδακτορικό (M.O=3,61). Εντυπωσκά χαμηλά είναι τα επίπεδα ικανοποίησης των εργαζομένων που έχουν κάνει διδακτορικό, αναφορικά με το μισθό (M.O=2,50), τις λειτουργικές διαδικασίες και τις πολιτικές της τράπεζας (M.O=2,63) και την επικοινωνία (M.O=3), ενώ εξίσου χαμηλά κυμαίνονται οι τιμές και για τις διαστάσεις των ευκαιριών προαγωγής (M.O=3,38), των προνομίων (M.O=3,5) και των επιβραβεύσεων (M.O=3,63).

Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται να επιβεβαιώσουν τα ευρήματα άλλων ερευνών, τα οποία υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι που δεν είχαν ανώτατο μορφωτικό επίπεδο ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι και εκδήλωναν μεγαλύτερη δέσμευση σε πολλές εργασιακές συμπεριφορές (Argyle, 1989, σελ. 245). Εντούτοις, θα πρέπει να τονίσουμε ότι οι περισσότερο μορφωμένοι εργαζόμενοι (με μεταπτυχιακό και διδακτορικό) δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με τη σχέση που διατηρούν με τον προϊστάμενό τους (M.O=5), το αντικείμενο και τη φύση της εργασίας τους (M.O=4,75) και τη σχέση τους με τους συναδέλφους τους (M.O=4,35).

Ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει κάτι τέτοιο, ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι οι εργαζόμενοι που έχουν ανώτατη μόρφωση και έχουν επενδύσει πολύ σε αυτή, θεωρούν τους εαυτούς τους πολύ ικανούς και άξιους και ενδέχεται να έχουν πολύ υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις από την εργασία τους και να θέτουν ωσηλούς στόχους για να καταλήξουν να αισθάνονται ικανοποιημένοι με όλες τις συνιστώσες της εργασιακής τους εμπειρίας. Συνεπώς, οτιδήποτε απέχει από τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις και τους στόχους τους, γίνεται εύκολα πηγή δυσαρέσκειας.

Ψυχολογική Ευημερία και Επαγγελματική Ικανοποίηση

- Η ψυχολογική ευημερία φαίνεται να σχετίζεται θετικά και σημαντικά με τη συνολική επαγγελματική ικανοποίηση

- Η ψυχολογική ευημερία φαίνεται να σχετίζεται σημαντικά με ορισμένες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, όπως τη σχέση με τους συναδέλφους, τη σχέση με τον προϊστάμενο, την φύση και το αντικείμενο της εργασίας, τις επιβαβύσεις και την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν.
- Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται θετικά με ορισμένες διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας, όπως την αποδοχή του εαυτού, την προσωπική ανάπτυξη, τον σκοπό στη ζωή και την κυριαρχία στο ευρύτερο περιβάλλον των ατόμων.

Τα παραπάνω αποτελέσματα δεν προκαλούν εντύπωση και αναμένονταν, καθώς πολλές είναι οι έρευνες που υποστηρίζουν ότι οι έννοιες της ψυχολογικής ευημερίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέονται άμεσα (Wright & Cropanzano, 2000, σελ. 84). Το γεγονός ότι ο συντελεστής συσχέτισης για την ψυχολογική ευημερία και την επαγγελματική ικανοποίηση ήταν μεν θετικός αλλά χαμηλός, επιβεβαιώνει την πεποίθηση ότι οι εμπειρίες που το άτομο αποκτά από την εργασία του, συνιστούν σημαντικό, αλλά όχι καθοριστικό παράγοντα της ευτυχίας που βιώνει (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 253). Σε έρευνα των Wright και Cropanzano το 1997, φάνηκε ότι η ψυχολογική ευημερία συνδέεται πιο άμεσα με την επαγγελματική απόδοση παρά με την επαγγελματική ικανοποίηση (Wright & Cropanzano, 1999, σελ. 252, 254).

Επιπλέον, αναφορικά με τις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι όσο περισσότερο ενισχύεται και βελτιώνεται η ψυχολογική ευημερία που βιώνουν οι εργαζόμενοι, τόσο αυξάνεται και η ικανοποίηση από τη σχέση που αναπτύσσουν και διατηρούν με τους συναδέλφους και με τον προϊστάμενό τους, την φύση και το αντικείμενο της εργασίας και τις επιβαβύσεις και την αναγνώριση που λαμβάνουν για την εργασία που προσφέρουν.

Η σημασία αυτών των αποτελεσμάτων ίσως γίνει περισσότερο εμφανής, αν συνυπολογίσουμε τα αποτελέσματα που αφορούν στη θετική συσχέτιση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τις διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας. Πιο αναλυτικά, όσο περισσότερο ευχαριστημένοι είναι οι εργαζόμενοι με την εργασία τους, τόσο αυξάνονται και τα επίπεδα αποδοχής του εαυτού, την προσωπικής ανάπτυξης, του σκοπού και της νοηματοδότησης της ζωής τους και της κυριαρχίας στο ευρύτερο περιβάλλον τους.

Συμπερασματικά, το άτομο που αξιολογεί θετικά τις παραπάνω διαστάσεις της ψυχολογικής ευημερίας και αισθάνεται ικανοποιημένο με τις προαναφερθείσες διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης, επενδύει στη διατήρηση υγιών και θετικών σχέσεων με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους, αξιολογεί ως πολύ σημαντική την ίδια τη φύση της εργασίας, η οποία στηρίζεται σε χαρακτηριστικά της εργασίας, όπως η ταυτότητα και η σπουδαιότητα της εργασίας, η ποικιλία δεξιοτήτων, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση (Argyle, 1989, σελ. 235), ενώ επιδιώκει την αναγνώριση και τις επιβραβεύσεις για την εργασία που προσφέρει. Ακόμη, είναι ένα άτομο που αποδέχεται όλες τις πτυχές του εαυτού του και αισθάνεται καλά με αυτές, επιθυμεί να βελτιώνεται συνεχώς και να προοδεύει, θέτει στόχους και εργάζεται για να τους επιτύχει ώστε να νιώσει ότι η ζωή του είναι γεματή νόημα, ενώ είναι ικανό να ελέγχει πολύπλοκες εξωτερικές καταστάσεις, να εκμεταλλεύεται αποτελεσματικά τις ευκαιρίες που του προσφέρονται και να επιλέγει ή να δημιουργεί περιβάλλοντα κατάλληλα για την πραγμάτωση των προσωπικών αναγκών και αξιών (Ryff, 1989, σελ.1072).

Η σημασία των ευρημάτων

Είναι ευρέως αποδεκτό ότι το ανθρώπινο δυναμικό συνιστά πολύ σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία και την ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού. Είναι, επομένως, προφανές ότι ένας ευτυχισμένος και ικανοποιημένος εργαζόμενος είναι ακόμη πολυτιμότερος για έναν οποιονδήποτε οργανισμό. Αυτή ήταν και η αρχική σκέψη για τη πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας. Θέλαμε να εντοπίσουμε και να διερευνήσουμε τα επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μια τράπεζα, για να μπορέσουμε να εξετάσουμε τα σημεία εκείνα που χρήζουν προσοχής, βελτίωσης ή αλλαγής, για να αισθάνονται οι εργαζόμενοι καλά τόσο ψυχολογικά όσο και αναφορικά με το σύνολο της εργασίας τους.

Σύμφωνα με τη θεωρία του ευτυχισμένου εργαζόμενου, τα άτομα που βιώνουν υψηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας και είναι ικανοποιημένα από την εργασία τους, είναι περισσότερο πιθανό να γίνουν πιο δημιουργικά, ανθεκτικά, διαλλακτικά, κοινωνικά και να έχουν καλύτερη φυσική και ψυχολογική υγεία. Επιπλέον, οι έρευνες υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι και διαθέτουν καλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας, είναι πιο πιθανό να έχουν τους αναγκαίους μηχανισμούς που επιτρέπουν την επίτευξη υψηλών επιπέδων απόδοσης, σε σχέση με

εκείνους που βιώνουν χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 97).

Αυτή ακριβώς είναι και η βασική επιδίωξη όλων των οργανισμών και των επιχειρήσεων, να έχουν στο δυναμικό τους εργαζομένους, οι οποίοι να είναι σε θέση να επιτύχουν τους στόχους που τίθενται, να προωθούν αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και να δίνουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. (Sonnentag, 2002, σελ. 4).

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες βιώνουν πολύ ικανοποιητικά επίπεδα ψυχολογικής ευημερίας, ωστόσο ο βαθμός ικανοποίησης δεν είναι εξίσου υψηλός. Αναντίρρητα, οι εργαζόμενοι δεν είναι δυσαρεστημένοι στο σύνολο της εργασίας τους αλλά δεν είναι ξεκάθαρη και προφανής η ικανοποίησή τους. Ακριβώς επειδή η έρευνα μας έδειξε ότι η ψυχολογική ευημερία και η επαγγελματική ικανοποίηση ασκούν αμφίδρομη επιρροή, καλό θα ήταν η τράπεζα, αλλά και όλοι οι οργανισμοί, να εργαστούν και να προγραμματίσουν ενέργειες και τρόπους που θα βελτιώνουν και θα ενισχύουν διαρκώς τα επίπεδα και των δύο μεταβλητών, ώστε η αύξηση στα επίπεδα της πρώτης να οδηγήσει σε αύξηση των επιπέδων της δεύτερης.

Συμπερασματικά, οι οργανισμοί και τα αρμόδια τμήματα θα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή στην ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων και να αναπτύσσουν παρεμβάσεις εστιασμένες στον εργαζόμενο και βασισμένων στη θετική τους ψυχολογία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της σύνθεσης, της εκπαίδευσης και του ανασχεδιασμού. Η σύνθεση εστιάζει στη σωστή επιλογή και την αξιοποίηση των εργαζομένων στην κατάλληλη για αυτούς θέση, ενώ η εκπαίδευση δίνει έμφαση στην ενίσχυση της γνώσης και των δεξιοτήτων τους, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης που τοποθετούνται. Τέλος, ο ανασχεδιασμός περιλαμβάνει τεχνικές, ειδικά σχεδιασμένες για να καθιστούν εφικτή την ομαλή αλλαγή του εργασιακού περιβάλλοντος, με σκοπό την προαγωγή της ψυχολογικής ευημερίας των εργαζομένων (Wright, Cropanzano και Bonett, 2007, σελ. 100).

Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, επειδή νοείται είτε ως μία συναισθηματική στάση που αναπτύσσει το άτομο απέναντι στην εργασία του, είτε ως μία γενική στάση απέναντι στην εργασία ή σε ορισμένες πτυχές της (Marcovits, Davis & van Dick, 2005, σελ. 10) και επειδή τα άτομα, ανάλογα με την ιδιοσυγκρασία

και τη προσωπικότητά τους, εντοπίζουν σημαντικά συναισθηματικά γεγονότα στην εργασία τους, τα οποία με τη σειρά τους επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση (Saari & Judge, 2004, σελ. 396), είναι δύσκολο να εντοπίσουμε τα σημεία εκείνα που θα κρίνει ο κάθε εργαζόμενος ότι χρήζουν παρέμβασης και αλλαγής.

Παρόλα αυτά, η προσωπική μας εκτίμηση είναι ότι το τμήμα Ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού κάθε επιχείρησης, θα πρέπει να μελετά σε βάθος το ζήτημα της επαγγελματικής ανάπτυξης και να εντοπίζει όλους τους παράγοντες και τις αιτίες που σχετίζονται με αυτή και οι αρμόδιοι να είναι απόλυτα ενήμεροι για τον τρόπο με τον οποίο κάθε παράγων ασκεί επίδραση στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιπλέον, καθοριστικής σημασίας θα ήταν η διεξαγωγή συχνών και επαναληπτικών ερευνών εντός των επιχειρήσεων που θα αφορούν στη διερεύνηση του βαθμού συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης και των επιμέρους συνιστωσών της. Άλλωστε, αν γνωρίζει κανείς τι προκαλεί, τι επηρεάζει και τι διαμορφώνει μια αντίδραση, μία στάση ή μια κατάσταση, είναι σε θέση να επέμβει περισσότερο αποτελεσματικά για να τις οδηγήσει προς την επιθυμητή κατεύθυνση.

Περιορισμοί και Προτάσεις για μελλοντική Έρευνα

Αναμφίβολα, η ψυχολογική ευημερία και η επαγγελματική ικανοποίηση συνιστούν έννοιες πολύ σημαντικές για κάθε εργασιακό χώρο. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί με τα αποτελέσματα που εξάγουμε, αν επιδιώκουμε να συμβάλουμε αποτελεσματικά στον εμπλουτισμό της γνώσης γύρω από τα εν λόγω ζητήματα. Αν και τα ευρήματα της παρούσας έρευνας ήταν αρκετά ενδιαφέροντα, θα πρέπει να επισημάνουμε ορισμένους περιορισμούς που ενέχει και ενδεχομένως να επηρέασαν τα αποτελέσματά της.

Αρχικά, θα πρέπει να τονίσουμε ότι οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου βασίζονται σε προσωπικές και υποκειμενικές εκτιμήσεις, γεγονός που δεν μας επιτρέπει να γνωρίζουμε αν οι συμμετέχοντες υπερεκτιμούσαν ή υποτιμούσαν τις συναισθηματικές και τις εργασιακές καταστάσεις που κλήθηκαν να αξιολογήσουν. Αυτό το γεγονός προκαλεί πάντα αμφιβολίες για την αντικειμενικότητα των απαντήσεων.

Επιπλέον, σε συγκεκριμένες περιπτώσεις υπήρξαν ακραίες τιμές (είτε θετικές είτε αρνητικές) οι οποίες είτε βάρυναν θετικά είτε αρνητικά ως προς τη τελική τιμή κάποιας μεταβλητής. Ωστόσο, αυτός ο περιορισμός είναι συχνός και είναι δύσκολο

να αποφευχθεί ή να εξαλειφθεί. Ομοίως, στη παρούσα έρευνα, όπως αναφέρθηκε και κατά τη παράθεση των αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης, έγιναν ορισμένες κατηγοριοποιήσεις που αφορούσαν στην ηλικία και τη μόρφωση των συμμετεχόντων. Έτσι, διαπιστώσαμε ότι σε μία από τις ηλικιακές κατηγορίες (έως 25 ετών) και σε ένα από τα επίπεδα μόρφωσης (δημοτικό) αντιστοιχούσε μόνο ένας συμμετέχων, ενώ στη κατηγορία του διδακτορικού αντιστοιχούσαν δύο συμμετέχοντες.

Καθίσταται, λοιπόν, σαφές ότι τα αποτελέσματα και οι τιμές που προέκυψαν για αυτές τις κατηγορίες δεν μπορούσαν να κριθούν ενδεικτικά και να γενικευτούν, ώστε να μπορούμε να ισχυριστούμε ότι έχουμε οδηγηθεί σε απολύτως ασφαλή συμπεράσματα. Ακόμη, οι συγκεκριμένες περιπτώσεις μας εμπόδισαν από το να εξετάσουμε, τελικά, τόσο τα επίπεδα της ψυχολογικής ευημερίας, όσο και το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων.

Τέλος, η έρευνά μας βασίστηκε σε μία και μοναδική μέτρηση. Τα αποτελέσματα δεν προέκυψαν από μία μακρόχρονη ερευνητική μελέτη, η οποία ενδεχομένως να μας επέτρεπε να εξετάσουμε τις κρίσεις των εργαζομένων στο πέρασμα του χρόνου. Αντιθέτως, η έρευνα στηρίχθηκε σε μία σύντομης χρονικής διάρκειας αξιολόγηση των υπό διερεύνηση μεταβλητών.

Όπως υποστηρίζουν πολλοί ερευνητές, μία μακροπρόθεσμη ανάλυση είναι απαραίτητη για να καταστεί εφικτή η εκτίμηση των υπό μελέτη σχέσεων και μεταβλητών με μεγαλύτερη ακρίβεια (Kruse, 1986, σελ. 24). Εδώ έγκειται και η πρότασή μας για μελλοντική έρευνα. Θα μπορούσε, συνεπώς, να επαναληφθεί η παρούσα έρευνα σε μελλοντικό χρόνο, βασιζόμενη σε μία μακρόχρονη ερευνητική μελέτη, η οποία θα περιλαμβάνει επαναληπτικές μετρήσεις σε διαφορετικές χρονικές περιόδους, προκειμένου να μπορέσει να γίνει η κατάλληλη σύγκριση των αποτελεσμάτων.

Καταλήγοντας θα πρέπει να τονίσουμε ότι το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα ήταν σχετικά μικρό και ο πληθυσμός ανήκε σε δύο διαφορετικά υποκαταστήματα της τράπεζας. Συνεπώς, είναι ξεκάθαρο ότι οι μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληθυσμούς από πολλές διαφορετικές τράπεζες και το δείγμα που θα συμμετάσχει να είναι πολύ μεγαλύτερο, για να μπορέσουν να γενικευτούν τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα να είναι περισσότερο ασφαλή, έγκυρα και αξιόπιστα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Argyle, M., (1989). *The Social Psychology of Work*, 2nd Ed. England: Penguin Books
- Arvey, R., Bouchard, T., Segal, N., & Abraham, L., (1989). Job Satisfaction: Environmental and Genetic Components. *Journal of Applied Psychology*, 74, (2), p. 187- 192
- Bakar, A. H., Mohamad, B., & Mustafa, C. S., (2007). Superior–Subordinate Communication Dimensions and Working Relationship: Gender Preferences in a Malaysian Organization. *Journal of Intercultural Communication Research*, 36, (1), p. 51–69
- Bitsch, V., & Hogberg, M., (2005). Exploring Horticultural Employees’ Attitudes Toward Their Jobs: A Qualitative Analysis Based on Herzberg’s Theory of Job Satisfaction. *Journal of Applied Agricultural and Applied Economics*, 37, (3), p. 659- 671
- Cameron, K. S., Dutton, J. E., & Quin, R. E., (2003). Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline, San Francisco: Berret- Kohler Publishers, Inc.
- Γναρδέλλης, X., (2009). *Ανάλυση Δεδομένων με το PASW Statistics 17.0*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
- Costa, P. T., Zonderman, A. B., McCrae, R. R., Cornoni-Huntley, J., Locke, B. Z., & Barbano, H. E., (1987). Longitudinal Analyses of Psychological Well-Being in a National Sample: Stability of Mean Levels. *Journal of Gerontology*, 42, (1), p. 50- 55
- Daniels, K., (2000). Measures of Five Aspects of Affective Well- Being at Work. *Human Relations*, 53, p. 275-294
- De Witte, H., (1999). Job Insecurity and Psychological Well-being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, (2), p. 155- 177

- Diener, E., & Lucas, R. E., (1999). *Personality and Subjective Well-Being*. . In Kahneman, D., Diener, E. & Schartz, N. (Eds.) *Well- Being: Foundation of Hedonic Psychology*, New York: Russell Sage Foundation, p. 213- 229
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L., (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125, (2), p. 276- 302
- Dodge, R., Daly, A., Huyton, J., & Sanders, L., (2012). The Challenge of Defining Well- Being. *International Journal of Well- Being*, 2, (3), p. 222-235
- Egan, T., Yang, B., & Bartlett, K., (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15, (3), p. 279-301
- Faragher, E., Cass, M., & Cooper, C., (2005). The Relationship Between Job Satisfaction and Health: a Meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, p.105- 112
- Fredricson, B. L., & Losada, M. F., (2005). Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing. *American Psychologist*, 60, (7), p. 678- 686
- Fredrickson, B. L., (2003). *Positive Emotions and Upward Spirals in Organizations*. In Cameron, K. S., Dutton, J. E. & Quin, R. E. (Eds.) *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*, San Francisco: Berrett- Kohler Publishers, Inc., p. 163-175
- Goodman, P., & Friedman, A., (1971). An Examination of Adams' Theory of Inequity. *Administrative Science Quarterly*, 16, (3), p. 271-288.
- Grede, M., Chernyshenko, O., S., Stark, S., Dalal, R., S., & Bashshur, M., (2007). Job satisfaction as mediator: An assessment of job satisfaction's position within the nomological network. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, p. 515- 538
- Gregoriou, C., I., (2008). *Need fulfillment Deficiencies and Job satisfaction in the Republic of Cyprus: The Case of the Ministry of Finance*. European University Cyprus, Master Thesis

- Hackman, J., R., & Oldham, G., R., (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, p. 250-279
- Hackman, J., R., & Oldham, G., R., (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, (2), p. 159-170
- Hasnain, R., Alam, S., & Hasan, Z. (2014). Job Insecurity and Job Satisfaction as Correlates of Organizational Commitment In Middle-level Executives of Public and Private sector Banks, *International Journal of Academic Research in Psychology*, 1, (2), p. 120- 135
- Herzberg, F., (1968). One More Time: How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, p. 53- 62
- House, R., & Wigdor, L., (1967). Herzberg's Dual Factor Theory of Job Satisfaction and Motivation.: A Review of the Evidence and Criticism. *Personnel Psychology*, 20, (4), p. 369- 390
- Iaffaldano, M., & Muchinsky, P., (1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta- Analysis. *Psychological Bulletin*, 97, (2), p. 251- 273
- Judge, T., Bono, J., Thoresen, C., & Patton, G. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review, *Psychological Bulletin*, 127, (3), p. 376-407
- Judge, T., Piccolo, R., Podsakoff, N., Shaw, J., & Rich, B., (2010). The Relationship Between Pay and Job Satisfaction: A Meta-analysis of the Literature, *Journal of Vocational Behavior*, 77, p. 157–167
- Kruse, S., G., (1986). *An analysis of job characteristics, leadership, teamwork, and job satisfaction in the Cooperative Extension Service*. Iowa State University, Master Thesis
- Locke, A., & Latham, G., (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation: A 35-Year Odyssey. *American Psychologist*, 57, (9), p. 705–717

- Lunenburg, G., (2011). Goal- Setting Theory of Motivation. *International Journal of Management, Business and Administration*, 15, (1), p. 1- 6
- Lyubomirsky, S., (2001). Why Are Some People Happier Than Others? The Role of Cognitive and Motivational Processes in Well-Being. *American Psychologist*, 56, (3), p. 239- 249
- Markovits, Y., Davis, A., & Van Dick, R., (2005). Organizational commitment profiles and job satisfaction among Greek private and public sector employees. *European Congress of Work and Organizational Psychology*, Turkey
- Martin E. P., Seligman, M., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C., (2005). Positive Psychology Progress Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60, (5), p. 410- 421
- Miner, J., B., (1992). *Industrial Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Mudor, H., & Tooksoon, P., (2011). Conceptual Framework on the Relationship Between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction, and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2, (2), p.41-49
- Norizan B. R., & Siti-Rohaida, M. Z., (2015). Career Satisfaction and Psychological Well- Being Among Professional Engineers in Malaysia: The Effect of Career Goal Development. *Asian Academy of Management Journal*, 20, (2), p. 127– 146
- Παπαδόπουλος, Ι., (2013). *Εργασιακή ικανοποίηση, οργανωσιακή επικοινωνία και η αυτό – αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών: Μια ποσοτική μελέτη στους εκπαιδευτικούς Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης*. Λαρίσα, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο
- Park, N., Peterson, C., & Martin, E. P., (2004). Strengths of Character and Well-Being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23, (5), p. 603-609
- Pavot, W., & Diener, E., (1993). Review of Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*. 5, (2), p. 164- 172

- Peterson, C. M., & Seligman, M. E. P., (2003). *Positive Organizational Studies: Lessons from Positive Psychology*. In Cameron, K. S., Dutton, J. E. & Quinn, R. E. (Eds.) *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc., p. 14- 27
- Robertson, I., Birch, A., & Cooper, C., (2012). Job and Work Attitudes, Engagement and Employee performance: Where does psychological well-being fit in? *Leadership & Organization Development Journal*, 33, (3), p. 224 - 232
- Ryff, C., (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4, p. 99-104
- Ryff, C., (2013). Eudaimonic Well-Being and Health: Mapping consequences of Self-Realization. In A.S. Waterman (Ed), *The Best Within Us: Positive Psychology perspectives on Eudaimonia*. Washington, DC: American psychological Association
- Ryff, C., & Singer, B. (2008). Know Thyself and Become What You Are: An Eudaimonic Approach to Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 9, p. 13–39
- Ryff, C., & Singer, B. (2006). Best News Yet on the Six-factor Model of Well-Being. *Social Science Research*, 35, p. 1103–1119
- Ryff, C., & Keyes, C. L (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, (4), p. 719- 727
- Ryff, C. (1989b). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, p. 1069-1081
- Saari, L. M., & Judge, T., A., (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43, (4), p. 395- 407
- Samman, E., (2007). *Psychological and Subjective Well-Being: A Proposal of Internationally Comparable Indicators*. University of Oxford

- Schmidt, S., W., (2007). The Relationship between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 18, (4), p. 481- 498
- Schwarz, N. & Strack, F., (1999). *Reports of Subjective Well- Being: Judgmental Processes and their Methodological Implication*. In Kahneman, D., Diener, E. & Scharz, N. (Eds) *Well- Being: Foundation of Hedonic Psychology*, New York: Russell Sage Foundation, p. 61- 84
- Seligman, M., (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being*. New York: Free Press
- Shoman, A., (2009). *Examination of the factors that predict job satisfaction*. San Jose State University, Master Thesis
- Shore, L., M., & Martin, H. J., (1989). Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnovers. *Human Relations*, 42, (7), p. 625- 638
- Sonnentag, S., (2002) *Psychological Management of Individual Performance*. UK: John Wiley & Sons, Ltd
- Sparr, J. L., & Sonnentag, S., (2008b) Fairness perceptions of supervisor feedback, LMX, and employee well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(2), p. 198-225
- Sparks, K., Faragher, B., & Cooper, C. (2001) . Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489- 509
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London: Sage Publications
- Spector, P., (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, (6), p. 683- 713

- Taylor, S. E., & Brown, J. B., (1988). Illusion and Well-Being: A Social Psychological Perspective on Mental Health. *Psychological Bulletin*, 103, (2), p. 193- 210
- Tietjen, M., & Myers, R., (1998). Motivation and Job Satisfaction. *Management Decision*, 36, (4), p. 226–231
- Volkwein, J., F., & Zhou, Y., (2003). Testing a Model of Administrative Job Satisfaction. *Research in Higher Education*, 44, (2), 149- 171
- Χρηστάκης, Ν., (2008). *Το Φαινόμενο της Πειθούς: οι Κοινωνικές Στάσεις και η Αλλαγή τους*. Στο Παπαστάμου, Στ. Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία: η Παράδοση, Τόμος Β΄, Αθήνα: Εκδόσεις Πεδίο, σελ. 131- 196
- Xyrichis, A., & Ream, E. (2008). Teamwork: a concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 61 (2), p. 232–241
- Warr, P. (1999). *Well- Being and Workplace*. . In Kahneman, D., Diener, E. & Schwarz, N. (Eds.) *Well- Being: Foundation of Hedonic Psychology*. New York: Russell Sage Foundation, p. 392- 412
- Weaver, C., (1978). Sex Differences in the Determinants of Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, (2), p. 265- 274
- Weiss, H., M., (2002). Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12, p. 173- 194
- Wright, T., & Bonett, D., (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, (2) , p. 141-160
- Wright, T., Cropanzano, R., & Bonett, D., (2007) . The Moderating Role of Employee Positive Well Being on the Relation Between Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, (2), p. 93-104
- Wright, T., & Cropanzano, R., (2001). When a "Happy" Worker Is Really a "Productive" Worker A Review and Further Refinement of the Happy Productive Worker Thesis. *Consulting Psychology Journal*, 53, (3), 182- 199

Wright, T., & Cropanzano, R., (2000). Psychological Well-Being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, (1), p. 84-94

Wright, T., & Cropanzano, R. (1999). A 5- Year Study of Change in the Relationship Between Well- Being and Job Performance. *Consulting Psychology Journal*, 51, (4), p. 252- 265

Ηλεκτρονικές Πηγές

Ζαφειρόπουλος, Κ.. *Βοηθητικές Σημειώσεις για SPSS*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο της Μακεδονίας <http://opencourses.uom.gr/assets/site/content/courses/72/Notes-SPSS.pdf>, πρόσβαση στις 13/10/2016

Butler, J., & Kern, M., (2013). The PERMA Profiler: A Brief Multidimensional Measure of Flourishing. International Psychology Association, στο <http://www.peggykern.org/questionnaires.html> ,πρόσβαση στις 27/07/16

Diener, E., (2009). Assessing Subjective Well- Being: The Collected Works of Ed Diener, Springer Science and Business Media B. V, στο www.link.springer.com ,πρόσβαση στις 03/08/16

Spector, P., Instructions for Scoring the Job Satisfaction Survey, JSS, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>, πρόσβαση στις 17/08/16

Spector, P., Job Satisfaction Survey, JSS, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssovr.html>, πρόσβαση στις 17/08/16

Spector, P., Interpretation of Job Satisfaction Survey, JSS, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssinterpretation.html> , πρόσβαση στις 17/ 08/ 2016

Spector, P., Job Satisfaction Survey, Original English <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>, πρόσβαση στις 17/08/16

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο αυτό αφορά στη μέτρηση των επιπέδων ψυχολογικής ευημερίας και του βαθμού ικανοποίησης που αποκομίζετε από την εργασία σας. Παρακαλούμε να συμπληρώσετε το παρόν ερωτηματολόγιο, επιλέγοντας την απάντηση που κάθε φορά σας αντιπροσωπεύει καλύτερα. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Η συμμετοχή σας είναι ανώνυμη και τα στοιχεία που θα μας παραχωρήσετε θα παραμείνουν απολύτως εμπιστευτικά, καθώς θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις. Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου κυμαίνεται στα 15-20 λεπτά.

Α' ΜΕΡΟΣ- Προσωπικά Στοιχεία**Φύλο**

Ανδρας

☐

Γυναίκα

☐
Ηλικία

Έως 25

☐

26- 34

☐

35- 44

☐

45- 54

☐

Άνω των 55

☐
Μορφωτικό Επίπεδο

Δημοτικό

☐

Ανώτατη Εκπαίδευση

☐

Γυμνάσιο

☐

Μεταπτυχιακό

☐

Λύκειο

☐

Διδακτορικό

☐

18. Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο απασχολούμαι, δεν μου είναι σαφείς. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. Αισθάνομαι ότι ο οργανισμός δεν εκτιμά τη δουλειά μου ,όταν σκέφτομαι τον μισθό που παίρνω. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. Οι άνθρωποι που δουλεύουν εδώ μπορούν να ανελιχθούν με τον ίδιο τρόπο που θα γινόταν και αν δούλευαν οπουδήποτε αλλού. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. Ο/Η προϊστάμενος/η δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφισταμένων του. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. Το πακέτων παροχών που λαμβάνουμε είναι ικανοποιητικό. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23. Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται εδώ. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24. Έχω μεγάλο φόρτο εργασίας. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25. Απολαμβάνω τη σχέση με τους συναδέλφους μου. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26. Συχνά αισθάνομαι ότι δε γνωρίζω τι συμβαίνει εντός του οργανισμού. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27. Αισθάνομαι περήφανος/η για τη δουλειά που κάνω. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις ευκαιρίες που υπάρχουν για αύξηση μισθού. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29. Υπάρχουν παροχές που δε λαμβάνουμε, τις οποίες έπρεπε να μας προσφέρουν. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
30. Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
31. Έχω μεγάλο όγκο γραπτής εργασίας. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
32. Δεν αισθάνομαι οτι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται με τον τρόπο που πρέπει. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
33. Είμαι ικανοποιημένος/η με τις ευκαιρίες που υπάρχουν για προαγωγή. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
34. Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
35. Η δουλειά μου είναι πολύ ευχάριστη. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
36. Οι εργασίες που μας ανατίθενται, δεν επεξηγούνται πλήρως. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Σας ευχαριστώ θερμά για τη συμμετογή σας.

Φοιτήτρια: Μαρία Χυσολλάρι,

Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών

Τμ. Δημόσιας Διοίκησης- Π.Μ.Σ : « Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ»

E-mail: m.hysollari@hotmail.com