



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Κατεύθυνση Εφαρμοσμένων Οικονομικών και Διοίκησης

Εργασιακές Σχέσεις και Ικανοποίηση των Εργαζομένων σε μια πολυεθνική

Ονοματεπώνυμο: Ασημίνα Βόκαλη (Α.Μ: 08016Μ040)

Επιβλέπων καθηγητής: Κος Απ. Δεδουσόπουλος

Αθήνα, 2018

Εργασιακές σχέσεις και ικανοποίηση εργαζομένων σε μια πολυεθνική εταιρεία.

Η περίπτωση επιχείρησης λιανικής ένδυσης.

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	σελ 5
Εισαγωγή.....	σελ 6
Κεφάλαιο 1^ο – Εργασιακές Σχέσεις.....	σελ 8
1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός.....	σελ 8
1.2 Θεωρίες των εργασιακών σχέσεων.....	σελ 9
1.3 Βασικές όψεις της μελέτης των εργασιακών σχέσεων.....	σελ 10
Κεφάλαιο 2^ο – Εργασιακή ικανοποίηση.....	σελ 14
2.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός.....	σελ 14
2.2 Θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης.....	σελ 16
2.3 Μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης – Εμπειρικές έρευνες.....	σελ 18
2.3.1 Χρηματική Αμοιβή– Παροχές.....	σελ 19
2.3.2 Εκπαίδευση και κατάρτιση.....	σελ 21
2.3.3 Σχέσεις εργαζομένων και διοίκησης.....	σελ 22
2.3.4 Προσωπικότητα και ανάγκες του εργαζομένου.....	σελ 23
2.3.5 Ο Χώρος Εργασίας.....	σελ 23
2.4 Μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης.....	σελ 24
2.5 Οικονομική κρίση.....	σελ 25
2.5.1 Οι εργασιακές σχέσεις την περίοδο της οικονομικής κρίσης – Αλλαγές στην Ευρώπη.....	σελ 25
2.5.2 Η περίπτωση της Ελλάδας.....	σελ 28
2.5.3 Μνημόνια.....	σελ 29
2.6 Εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση.....	σελ 32
Κεφάλαιο 3^ο – Εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση:	
Η περίπτωση επιχείρησης λιανικής ένδυσης.....	σελ 34
3.1 Παρουσίαση της εταιρείας.....	σελ 34
3.2 Συμβάσεις εργασίας στην πολυεθνική εταιρεία.....	σελ 34
3.3 Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης.....	σελ 35
3.4 Ωράριο εργασίας – Υπερωρίες.....	σελ 36
3.5 Υγιεινή και Ασφάλεια.....	σελ 38
3.6 Ασφάλιση και Περίθαλψη.....	σελ 38
3.7 Υποχρεώσεις ΙΚΑ και εργοδότη επί ασθένειας μισθωτών.....	σελ 39

Κεφάλαιο 4^ο – Μεθοδολογία της έρευνας.....	σελ 40
4.1 Οι ερευνητικοί στόχοι της έρευνας.....	σελ 40
4.2 Το δείγμα της έρευνας.....	σελ 40
4.3 Μέθοδος συλλογής των δεδομένων.....	σελ 40
4.4 Δομή του ερωτηματολογίου.....	σελ 40
Κεφάλαιο 5^ο - Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας.....	σελ 42
5.1 Ανάλυση του δείγματος.....	σελ 42
5.2 Ανάλυση του δείγματος με συνδυασμό μεταβλητών.....	σελ 65
Κεφάλαιο 6^ο – Συμπεράσματα – Προτάσεις – Περιορισμοί.....	σελ 90
6.1 Συμπεράσματα από το θεωρητικό μέρος.....	σελ 90
6.2 Συμπεράσματα από την στατιστική ανάλυση.....	σελ 91
6.3 Περιορισμοί.....	σελ 92
6.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	σελ 92
Βιβλιογραφία.....	σελ 93

Περίληψη

Οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν ένα θέμα μείζονος σημασίας για τις επιχειρήσεις και μπορούν να είναι ένας από τους παράγοντες που θα επηρεάσουν την αποδοτικότητά τους. Όταν εκδηλώνονται αρνητικές καταστάσεις στον εργασιακό χώρο, λόγω απορρύθμισης των εργασιακών σχέσεων, η απόδοση των εργαζομένων δεν είναι η επιθυμητή. Οι εργασιακές σχέσεις συνδέονται σε μεγάλο βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση. Αν ο εργαζόμενος νιώθει ικανοποιημένος από την εργασία του, τότε είναι πιο παραγωγικός και συμβάλλει ενεργά στην ανάπτυξη της εταιρείας που εργάζεται. Η εργασιακή ικανοποίηση προέρχεται από καταστάσεις και χαρακτηριστικά όπως ο μισθός, το ωράριο εργασίας, οι σχέσεις εργαζομένων διοίκησης αλλά και εργαζομένων μεταξύ τους, η εκπαίδευση και κατάρτιση, δηλαδή πεδία τα οποία μελετώνται και από τις εργασιακές σχέσεις. Μπορούμε να πούμε ότι οι εργασιακές σχέσεις αναφέρονται στην εφαρμογή και τη δημιουργία κάποιων κανόνων μέσα σε μια επιχείρηση, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση αναφέρεται στο συναισθηματικό αντίκτυπο των κανόνων αυτών στους εργαζομένους.

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζεται η άμεση σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση, μελετώντας την περίπτωση μιας επιχείρησης λιανικής ένδυσης στην Ελλάδα. Από την έρευνα που πραγματοποιείται προκύπτουν αρκετά σημαντικά συμπεράσματα που συνδέουν τις εργασιακές σχέσεις με την ικανοποίηση των εργαζομένων σε μια περίοδο που έχει ως κύριο χαρακτηριστικό την οικονομική κρίση.

Παράγοντες όπως ο μισθός, το ωράριο εργασίας, οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον κ.α, βλέπουμε πώς επηρεάζουν την συμπεριφορά των εργαζομένων και καθορίζουν τον βαθμό της ικανοποίησής τους.

Εισαγωγή

Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται από την οικονομική κρίση τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε τοπικό επίπεδο. Η ακαδημαϊκή βιβλιογραφία ενώ είναι πλούσια αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις ωστόσο αφενός η τωρινή κρίση είναι ένα μοναδικό φαινόμενο αφετέρου η πληθώρα της βιβλιογραφίας δεν γνωρίζουμε εάν έχει και σε ποιο βαθμό συνεισφέρει στην παροχή μη συγκρουόμενης πληροφόρησης. Δεν γνωρίζουμε επίσης εάν η ακαδημαϊκή έρευνα έχει βοηθήσει και σε ποιο βαθμό στην πλήρη κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, κάτι που αποτελεί αναπόσπαστο στοιχείο της συμπεριφοράς των εργαζομένων.

Οι εργασιακές σχέσεις αναφέρονται στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων που εργάζονται στην επιχείρηση και οι σχέσεις αυτές μπορεί να αφορούν τις σχέσεις απλών υπαλλήλων, τις σχέσεις στελεχών και υπαλλήλων, τα συνδικάτα, την διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού κ.α. Η σημασία των εργασιακών σχέσεων είναι μεγάλη, γιατί κάθε εργαζόμενος συνεργάζεται με τους συναδέλφους του, υπακούει στους προϊσταμένους του, αναπτύσσει διαπροσωπικές σχέσεις. Το περιεχόμενο των εργασιακών σχέσεων στις μέρες μας εξακολουθεί να δέχεται τις επιδράσεις που ασκεί η οικονομική κρίση και οι όροι σύμφωνα με τους οποίους επιχειρείται η αντιμετώπισή της. Σε ορισμένες, μάλιστα, χώρες που πλήττονται περισσότερο από αυτή τη συγκυρία, οι επιπτώσεις στην αγορά εργασίας αποκτούν ιδιαίτερα σοβαρές διαστάσεις. Η ανεργία διογκώνεται και τα υψηλά ποσοστά της συμπιέζουν το περιεχόμενο των εργασιακών σχέσεων που υφίσταται απορρυθμίσεις και σοβαρή υποβάθμιση.

Η εργασιακή ικανοποίηση εκφράζει τον βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους ή την εργασία τους (Spector, 1997). Η εργασία έχει προσδιοριστικό ρόλο στη ζωή του ανθρώπου. Καταλαμβάνει μεγάλο μέρος του χρόνου του, τον χαρακτηρίζει και τον κατατάσσει σε οικονομικά και κοινωνικά στρώματα και για αυτό η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα κύρια θέματα μελέτης των επιστημών που ασχολούνται με τον άνθρωπο, με τις ανάγκες του και τη σχέση του με την εργασία. Ο Spector (1997) προσδιόρισε τους τρεις βασικούς λόγους για τους οποίους είναι σημαντική η εργασιακή ικανοποίηση. Πρώτον, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καθοδηγούνται από τις ανθρώπινες αξίες, καθώς αξίζει να φέρονται δίκαια και με σεβασμό στους ανθρώπους. Δεύτερον, η συμπεριφορά των εργαζομένων έχει άμεση σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και με τις δραστηριότητες και τη λειτουργία της επιχείρησης. Τρίτον, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να αποτελέσει υπό προϋποθέσεις έναν πολύ αξιόπιστο δείκτη αξιολόγησης της λειτουργίας μιας επιχείρησης. Αυξάνεται συνεχώς ο αριθμός των εταιρειών παγκοσμίως που εξετάζουν συστηματικά το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων τους, επειδή αυξάνεται διαρκώς ο αριθμός των επιστημονικών πορισμάτων που συνδέουν την επαγγελματική ικανοποίηση με τη μεγαλύτερη αποδοτικότητα των εργαζομένων, τις μειωμένες προθέσεις τους για αποχώρηση, τη μεγαλύτερη δέσμευσή τους, την καλύτερη συνεργασία και την επίτευξη απαιτητικών στόχων από τους ίδιους (Κάντας, 1998).

Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να αναλύσουμε τους παράγοντες(μισθός, ωράριο εργασίας, συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον κ.α.) που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων σε μία εταιρεία καθώς και τον βαθμό της επιρροής τους.

Στην εργασία έγινε πρωτογενής έρευνα με συλλογή ερωτηματολογίων, σε συνδυασμό με τη μελέτη της διεθνούς ακαδημαϊκής αρθρογραφίας και βιβλιογραφίας, των επιστημονικών

μελετών και των δημοσιευμένων στοιχείων. Η σύνθεση του ερωτηματολογίου έγινε με γνώμονα την ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Κεφάλαιο 1^ο – Εργασιακές Σχέσεις

1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός

Ο όρος εργασιακές σχέσεις χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στη Μεγάλη Βρετανία και τη Βόρεια Αμερική κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1920. Στη συνέχεια συνδέθηκε με τις έννοιες της Διοίκησης Προσωπικού (Personnel Management) και Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Management). Και οι τρεις έννοιες δηλώνουν την διαχείριση των ανθρώπων. Σε ακαδημαϊκό και βιβλιογραφικό επίπεδο, βάση τους είναι ο εταιρικός ισχυρισμός ότι «οι άνθρωποι είναι το πιο σημαντικό περιουσιακό στοιχείο για μια επιχείρηση ή οργανισμό». Όμως απαιτείται να διαχωριστεί (σε ακαδημαϊκό επίπεδο) η έννοια των Εργασιακών Σχέσεων από τις έννοιες Διοίκησης Προσωπικού και Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων και να αναλυθεί ο τρόπος που προσεγγίζει τα κοινά τους πεδία έρευνας.

Οι εργασιακές σχέσεις αρχικά είχαν επικεντρωθεί σε ορισμένα τμήματα της οικονομίας. Σιγά σιγά επεκτάθηκαν και στο δημόσιο τομέα αλλά και στον ιδιωτικό, στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το επίκεντρο είναι η απασχόληση: όλες οι μορφές οικονομικής δραστηριότητας κατά την οποία ο εργαζόμενος εργάζεται υπό την εποπτεία του εργοδότη και λαμβάνει μισθό ως αντάλλαγμα για την εργασία του. Ο όρος εργασιακές σχέσεις αποκλείει την οικιακή εργασία και, επίσης εξαιρούνται από το πεδίο τους οι αυτοαπασχολούμενοι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες. Οι συμβατικές σχέσεις μεταξύ αυτοαπασχολούμενων και πελατών τους δεν είναι εργασιακές σχέσεις. Σύμφωνα με τον Edwards, σημαντικό στοιχείο είναι η μισθωτή ή αμειβόμενη εργασία, που αποτελεί σχέση εργασίας ανάμεσα σε εργοδότη και εργαζόμενο. Για τον εργαζόμενο η αμοιβή αποτελεί κύριο παράγοντα για την επιβίωσή του. Όμως υπάρχουν και οι συνθήκες εργασίας που εισέρχονται στη σχέση εργοδότη και εργαζομένου, όπως είναι η ευκαιρία για εξέλιξη, η κατάρτιση, η ασφάλεια και η ελευθερία έκφρασης και δράσης (Edwards, 2003).

Το αντικείμενό των εργασιακών σχέσεων συνίσταται στη μελέτη των παραγόντων που επηρεάζουν και καθορίζουν την εργασιακή συμπεριφορά των ατόμων και των ομάδων μέσα σε ένα σύστημα εξαρτημένης μισθωτής εργασίας. Ο όρος εργασιακές σχέσεις, υπονοεί κάθε επίσημη και ανεπίσημη σχέση εργασίας ανάμεσα σε μισθωτούς και εργοδότες (Κατσανέβας, 1996). Σύμφωνα με τον Dunlop (1958) με τον όρο εργασιακές σχέσεις εννοούνται οι πολυδιάστατες σχέσεις που διαμορφώνονται μεταξύ των εργοδοτών, των εργαζομένων, των συνδικαλιστικών τους φορέων και των κρατικών οργάνων.

Επομένως οι εργασιακές σχέσεις είναι «τριγωνικές» μεταξύ των τριών «κοινωνικών εταίρων» (δηλαδή εργοδοτών, εργαζομένων και κράτους). Διεθνώς έχει επικρατήσει ο όρος βιομηχανικές σχέσεις (industrial relations-IR), από το γεγονός ότι οι σχέσεις στο χώρο εργασίας αποτέλεσαν αντικείμενο συστηματικής μελέτης από την περίοδο της βιομηχανικής επανάστασης. Επιλέχθηκε ο όρος εργασιακές σχέσεις (labour relations) και όχι βιομηχανικές σχέσεις (industrial relations) που συνηθίζεται στη Μ. Βρετανία, κυρίως επειδή ο τελευταίος θα έδινε την εντύπωση ότι πρόκειται για σχέσεις στο χώρο ειδικά της βιομηχανίας, τουλάχιστον αναφορικά με την απόδοση του όρου industrial στα ελληνικά.

Αντικείμενο μελέτης των εργασιακών σχέσεων είναι, εκτός από τις σχέσεις εργασίας, οι μισθοί, τα ημερομίσθια, η απασχόληση, η ανεργία, οι συλλογικές συμβάσεις, οι απεργίες, καθώς και παρεπόμενα θέματα όπως οι επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας στην απασχόληση, ο θεσμός της συμμετοχής, οι εργασιακές σχέσεις και η παραγωγικότητα, κλπ. (Κατσάνεβας, 1996). Αποτέλεσμα της ανάπτυξης των εργασιακών σχέσεων ήταν η δημιουργία νέων όρων και συνθηκών εργασίας, οι οποίες είχαν σαν αποτέλεσμα όχι μόνο την βελτίωση της θέσης των εργαζομένων μέσα στην κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα, αλλά και την ανάπτυξη του βιοτικού επιπέδου των ανθρώπων.

1.2 Θεωρίες των εργασιακών σχέσεων

Οι εργασιακές σχέσεις χρησιμοποιούν πολλά στοιχεία και μεθόδους της κοινωνιολογίας, της ιστορίας, της νομικής και της πολιτικής επιστήμης. Οι McGregor και Taylor μέσα από τις θεωρίες παρακίνησης που ανέπτυξαν, διατύπωσαν και μια σειρά από αρχές που σχετίζονται με την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις. Αν και οι θεωρίες τους δεν είναι αμιγώς επικεντρωμένες στις εργασιακές σχέσεις, θεωρούνται ότι αποτελούν βάση για τη μετέπειτα ανάλυσή τους σε ακαδημαϊκό επίπεδο.

Οι πιο σύγχρονοι μεγάλοι θεωρητικοί των εργασιακών σχέσεων χρησιμοποιούν στην ανάλυσή τους κυρίως ιστορικά δεδομένα που συνδέονται με το φαινόμενο της ανάπτυξης του συνδικαλιστικού κινήματος και των συλλογικών διαπραγματεύσεων. Σύμφωνα με μια ευρεία κατάταξη οι Ακαδημαϊκοί αυτοί δάσκαλοι και μελετητές, μαζί με τους οικονομολόγους Thorstein, Veblen, Wasley Mitchell, John Commons, θεωρούνται ότι εκπροσωπούν τη λεγόμενη θεσμική σχολή. Στην ίδια σχολή, αλλά με νέες ερμηνείες και αναλύσεις που προσαρμόζονται και σε πιο πρόσφατα δεδομένα, υπάγονται οι Michael Priore, Peter Dolringer και Barry Bluestone. Οι τελευταίοι δίνουν έμφαση στην κατάτμηση της αγοράς εργασίας και τις επιδράσεις των κοινωνικών και θεσμικών δεδομένων όπως οι ταξικές και φυλετικές διακρίσεις, κ.λ.π. Οι θεσμικοί αναλυτές απορρίπτουν τη νεοκλασική άποψη της μεγιστοποίησης των κερδών και αποφεύγουν να χρησιμοποιούν ή χρησιμοποιούν ελάχιστα τα μαθηματικά και τις καμπύλες αδιαφορίας στις αναλύσεις τους, που θεωρούνται ως βασικά εργαλεία ανάλυσης για την κλασική οικονομική σκέψη (Κατσάνεβας, 1996).

Οι Schumpeter (1951) και Commons (1957) διατύπωσαν την πλουραλιστική προσέγγιση, σύμφωνα με την οποία η έννοια του πλουραλισμού υποδηλώνει τη συμμετοχή πολλών κοινωνικών ομάδων στη νομή της εξουσίας και του πλούτου μέσω ενός πλέγματος αξιών, κανόνων και θεσμών. Η πλουραλιστική θεωρία υποστηρίζει ότι τα οργανωμένα συμφέροντα εκφράζονται μέσω φορέων (συνδικάτα, επιτροπές εκπροσώπησης).

Η συστημική προσέγγιση αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη άποψη στο ζήτημα των εργασιακών σχέσεων. Εισήχθη από τον Dunlop (1958), ο οποίος υποστήριξε ότι οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν κατά ανάγκη κοινωνικό σύστημα με συγκεκριμένους θεσμούς και κανόνες (Δασκαλάκης, 1989). Το σύστημα των εργασιακών σχέσεων αποτελείται από μια ιεραρχία διευθυντικών στελεχών με τους εκπροσώπους τους, μια ιεραρχία εργαζομένων με τους εκπροσώπους τους, μια ιεραρχία κρατικών φορέων, καθώς και διάφορα διαμεσολαβητικά σώματα που αναλαμβάνουν ρυθμιστικό ρόλο κατά τις συλλογικές διαπραγματεύσεις. Ο Craig (1980), προέκτεινε το θεωρητικό υπόβαθρο του Dunlop, θεωρώντας τα εξής υποσυστήματα στο ευρύτερο σύστημα των εργασιακών σχέσεων: πολιτικό/νομικό σύστημα, οικολογικό σύστημα, οικονομικό σύστημα, κοινωνικό σύστημα.

Η διαδικασία της διαπραγμάτευσης καθορίζεται από συγκεκριμένους παράγοντες, όπως η εσωτερική διάρθρωση των εμπλεκόμενων φορέων, το θεσμικό πλαίσιο κ.ά. Ως αποτελέσματα της διαπραγμάτευσης θεωρούνται οι μισθοί, οι συνθήκες εργασίας και οι πρόσθετες παροχές.

Η νεοκλασική σχολή έχει ως κύριο αντικείμενο και προτεραιότητα τη λειτουργία των αγορών εργασίας οι οποίες προσδιορίζουν το ύψος των μισθών και την κατανομή της εργασίας. Οι ρίζες της σχολής αυτής ανατρέχουν στην κλασική οικονομική θεωρία του Adam Smith. Από τη δεκαετία του 1950, επιφανής εκπρόσωπος της νεοκλασικής σχολής, είναι ο Milton Freedman καθώς και οι Theodore Schultz, και Alber Rees. Ο τελευταίος μάλιστα ανέλυσε διεξοδικά την οικονομική των συνδικαλιστικών οργανώσεων. Η λειτουργία των επιχειρήσεων, των συνδικαλιστικών οργανώσεων, η παράδοση και ο πολιτισμός, οι κοινωνικές τάξεις, η κατανομή του πλούτου, οι κοινωνικές ανισότητες κλπ, θεωρούνται ως δεδομένοι και αλληλοαναιρούμενοι και δεν συνυπολογίζονται σοβαρά. Η νεοκλασική θεωρία δίνει έμφαση στους στόχους του μέσου ανθρώπου, ο οποίος επιδιώκει να μεγιστοποιήσει το επίπεδο της ζωής του, πάντοτε προσπαθώντας για το καλύτερο αποτέλεσμα, σύμφωνα πάντα με τις δυνατότητες που υπάρχουν. Βάση αυτής της ορθολογικής συμπεριφοράς κύρια επιδίωξη είναι η μεγιστοποίηση του οικονομικού αποτελέσματος, δηλαδή του μεγαλύτερου δυνατού αποτελέσματος με το μικρότερο δυνατό κόστος (Κατσανέβας, 1996).

Σύμφωνα με τον Κατσανέβα, υπάρχει και μια άλλη σχολή, η νεομαρξιστική ή ριζοσπαστική σχολή που έχει επηρεαστεί από τη μαρξιστική ανάλυση. Βασικοί εκπρόσωποι αυτής της σχολής, είναι οι Victor Allen, David Gordon, Harry Beaverman, Richard Hyman, οι οποίοι υποστηρίζουν ότι αντί για εργασιακές σχέσεις θα πρέπει να γίνεται λόγος για εργασιακές αντιθέσεις, όπως εκφράζονται από τις σύγχρονες ταξικές αντιθέσεις. Η ριζοσπαστική θεωρία απορρέει από τη μαρξιστική σκέψη και αναπτύχθηκε κυρίως από το Hyman (1972). Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η σύσταση των συνδικάτων ασκεί σημαντική επιρροή κατά τις συλλογικές διαπραγματεύσεις. Το καπιταλιστικό σύστημα αναγκάστηκε να εκχωρήσει κάποιες ελευθερίες στους εργαζομένους. Το κράτος τάσσεται υπέρ των εργοδοτών και των επιχειρηματιών σε βάρος των συμφερόντων των εργαζομένων και οι απεργιακές κινητοποιήσεις οφείλονται σε στενά εργατικά αιτήματα και δεν αποβλέπουν στην ανατροπή του κατεστημένου.

1.3 Βασικές όψεις της μελέτης των εργασιακών σχέσεων

Συμβάσεις εργασίας

Σύμβαση εργασίας είναι η συμφωνία με βάση την οποία ένα ορισμένο άτομο, που καλείται μισθωτός, αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες του για ορισμένο ή αόριστο χρόνο σε ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης), έναντι συμφωνημένου μηνιαίου μισθού ή ημερομισθίου.

Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας υπάρχει όταν ο μισθωτός παρέχει την εργασία του με μισθό και υποβάλλεται έναντι του εργοδότη σε νομική (προσωπική) εξάρτηση, η οποία εκδηλώνεται με το δικαίωμα του εργοδότη να ασκεί εποπτεία και έλεγχο στην παροχή της εργασίας, χωρίς όμως να είναι απαραίτητη και η συνήθως υπάρχουσα οικονομική εξάρτηση. Γενικά στη σύμβαση εξαρτημένης εργασίας κύριος σκοπός είναι η παροχή εργασίας από τον μισθωτό και σ' αυτόν αποβλέπουν οι συμβαλλόμενοι.

Σύμβαση έργου υφίσταται, όταν οι συμβαλλόμενοι έχουν ως στόχο την επίτευξη ενός αποτελέσματος και επέρχεται λύση της σύμβασης μόλις το έργο ολοκληρωθεί. Η σχέση εργασίας που προκύπτει από την σύναψη μιας τέτοιας σύμβασης, δεν είναι σχέση εξαρτημένης εργασίας και δε διέπεται από την εργατική νομοθεσία.

Λόγω της οικονομικής κρίσης, βασικό χαρακτηριστικό των σύγχρονων αγορών είναι η επέκταση των συμβάσεων προσωρινής απασχόλησης και η επέκταση της διάρκειας των συμβάσεων δοκιμής που λύνονται χωρίς την καταβολή αποζημίωσης. Στην Ελλάδα, με την εφαρμογή του Μνημονίου, δίνεται η δυνατότητα μη ισχύος της ευνοϊκότερης συλλογικής σύμβασης, σε περίπτωση συρροής συλλογικών συμβάσεων, ενώ η εθνική γενική συλλογική σύμβαση ως προς τον κατώτατο μισθό για τους νέους κάτω των 25 ετών δεν ισχύει (Κουζής, 2011). Οι αλλαγές στις συμβάσεις εργασίας και οι ευέλικτες μορφές εργασίας έχουν δημιουργήσει ένα κλίμα αστάθειας και αβεβαιότητας. Οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να δεχθούν περισσότερους συμβιβασμούς στην εργασία τους αν γνώριζαν ότι θα απασχολούνται για πολύ καιρό στην εταιρεία που εργάζονται. Η δέσμευση του εργαζομένου είναι ανάλογη του χρόνου σύμβασης και της προοπτικής για μακροχρόνια εργασία (Felfe et al., 2008).

Οι εργαζόμενοι επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από το είδος της σύμβασης που υπογράφουν. Η υπογραφή σύμβασης πλήρους απασχόλησης είναι προτιμότερη από τις συμβάσεις μερικής απασχόλησης και τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, μιας και ο εργαζόμενος νιώθει μεγαλύτερη ασφάλεια. Οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης και οι εργαζόμενοι με σύμβαση ορισμένου χρόνου έχουν μικρότερη δέσμευση και ικανοποίηση σε σχέση με τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης (Graaf-Zijl, 2011). Το τοπίο αβεβαιότητας που έχει παγιωθεί σε σχέση με τα εργασιακά και οι αλλαγές στις συμβάσεις εργασίας έχουν διαμορφώσει αγορές, στις οποίες ο εργαζόμενος έχει χάσει πολλά από τα προνόμιά του σε θέματα αποζημιώσεων, απολύσεων, αμοιβής και ασφάλειας.

Συνδικάτα

Η συνδικαλιστική ελευθερία αποτελεί κοινωνικό και αμυντικό δικαίωμα που περιλαμβάνει την ελευθερία ίδρυσης συνδικαλιστικής οργάνωσης και συμμετοχής σ' αυτήν ή σε άλλη ήδη υπάρχουσα. Σκοπός της είναι η προστασία και η προώθηση των εργασιακών και οικονομικών συμφερόντων των εργαζομένων, έχοντας σαν κύρια μέσα τις απεργιακές κινητοποιήσεις και τη σύναψη συλλογικών συμβάσεων. Φορείς της συνδικαλιστικής ελευθερίας είναι ο κάθε εργαζόμενος που βρίσκεται σε σχέση εξαρτημένης εργασίας, καθώς και ο εργοδότης που απασχολεί εργαζομένους αυτής της μορφής. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό των Sidney και Beatrice Webb, «αποσκοπούν στην προαγωγή και προάσπιση των συμφερόντων των μελών τους».

Τα συνδικάτα και οι ενώσεις εργαζομένων μπορούν ευρέως να χαρακτηριστούν ως μία προσπάθεια βελτίωσης της ικανοποίησης των εργαζομένων μέσω αλλαγών στο εργασιακό περιβάλλον και κυρίως τους μισθούς. Τα σωματεία αυτά πολλές φορές έχουν αμφισβητηθεί από τους ίδιους τους εργαζομένους ως προς την αποτελεσματικότητά τους και τα συμφέροντα που εξυπηρετούν. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, οι ενώσεις των εργαζομένων υποχώρησαν στις διαπραγματεύσεις με αποτέλεσμα να δεχτεί μεγάλο πλήγμα ο συνδικαλισμός.

Ο αντίκτυπος αυτής της υποχώρησης ήταν η ανασφάλεια, η απογοήτευση, η δυσπιστία και η οργή των μελών προς την ηγεσία των συνδικάτων και τους συναδέλφους συνδικαλιστές. Επίσης αναπτύχθηκε το αίσθημα της ανικανότητας για την αλλαγή της ισχύουσας κατάστασης μεταξύ των εργαζομένων και η αλληλεγγύη και η εμπιστοσύνη στα σωματεία κλονίστηκαν σε μεγάλο βαθμό.

Τα εργατικά συνδικάτα είναι κοινωνικοί οργανισμοί που παρέχουν ατομικές και συλλογικές υπηρεσίες στα μέλη τους και είναι αποτελεσματικά μόνο εάν επιτυγχάνουν υψηλή συμμετοχή των εργαζομένων. Η ύπαρξη θεσμικών και οικονομικών συνθηκών που ενισχύουν την εργασιακή και κοινωνική ασφάλεια των εργαζομένων, οδηγεί σε υψηλή συνδικαλιστική πυκνότητα, δηλαδή υψηλό ποσοστό των συνδικαλισμένων μισθωτών στο σύνολο του μισθωτού πληθυσμού της οικονομίας ή των επιμέρους κλάδων της (Βερναρδάκης, κ.ά, 2005). Σύμφωνα με την οικονομική θεωρία, θα πρέπει να υπάρχουν αποκλειστικά οφέλη τα οποία μπορούν να αντισταθμίσουν το ψυχολογικό κόστος, έτσι ώστε τα άτομα να έχουν κίνητρο να ενταχθούν σε μια εργατική ένωση. Τα κίνητρα αυτά μπορεί να είναι είτε αγαθά και υπηρεσίες για τις οποίες τα μέλη έχουν αποκλειστική πρόσβαση (π.χ. όπως η παροχή δωρεάν νομικής συνδρομής), είτε προστασία από την αθέμιτη συμπεριφορά του εργοδότη (Serrano, 2009).

Ο θεσμός του συνδικαλισμού αποτελεί ένα από τα βάθρα της δημοκρατίας, με θετικά και αρνητικά δεδομένα. Τα τελευταία χρόνια, η συνδικαλιστική δράση και η εκδήλωση των απεργιών έχουν χάσει σημαντικό μέρος από την παλιά δυναμική και ευρύτερη απήχηση, αλλά δεν παύουν να αποτελούν κυρίαρχο στοιχείο και εσωτερικό δεδομένο των οικονομιών, όπου λειτουργούν οι δημοκρατικές αντιπροσωπευτικές διαδικασίες, μέσα σε ένα πλαίσιο ομάδων συγκρουόμενων συμφερόντων (Κατσανέβας, 1996).

Οι πολιτικές που εφαρμόζονται στην αγορά εργασίας, στηρίζονται στην απορρύθμιση των παραδοσιακών εργασιακών σχέσεων και την εξασθένηση του συστήματος κοινωνικής προστασίας. Οι νέες αυτές συνθήκες αυξάνουν την ανασφάλεια των εργαζομένων, γεγονός που έχει επιπτώσεις στην εκπροσώπηση των εργαζομένων και την κρίση του συνδικαλισμού.

Η μείωση της συμμετοχής των εργαζομένων στα συνδικάτα και τα σωματεία αποδίδεται σε αιτίες όπως το επίπεδο απασχόλησης και διασφάλισης έναντι της ανεργίας, ο βαθμός αντιπροσωπευτικότητας των εργαζομένων από τα συνδικάτα και η συμμετοχή των εργαζομένων στις απεργίες (Βερναρδάκης, κ.ά, 2005). Σύμφωνα με την επιστημονική έκθεση του Παρατηρητηρίου Οικονομικών και Κοινωνικών Εξελίξεων σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις για το 2010, παρατηρείται σημαντική μείωση της συνδικαλιστικής πυκνότητας παρότι διανύουμε περίοδο οικονομικής κρίσης και συνεχών μέτρων που αναιρούν κατακτήσεις και δικαιώματα των εργαζομένων. Η ανασφάλεια που έχει δημιουργηθεί λόγω της κρίσης σε συνδυασμό με την αμφισβήτηση των σωματείων από τους ίδιους τους εργαζομένους ως προς τη λειτουργία τους και τους στόχους τους έχουν εισάγει τον συνδικαλισμό σε μια βαθιά κρίση.

Ιδιωτικοποιήσεις

Οι εξαγορές αφορούν στη μεταβίβαση του συνόλου ή πλειοψηφικού μέρους της ιδιοκτησίας μιας επιχείρησης σε μια άλλη, που καταβάλλει το αντίστοιχο αντίτιμο. Η μεταβίβαση γίνεται είτε με καταβολή μετρητών είτε με αγορά / ανταλλαγή μετοχών, μέσω του Χρηματιστηρίου. Εάν η εξαγοραζόμενη επιχείρηση ανήκει στο δημόσιο τομέα και αγοράζεται από ιδιωτική επιχείρηση, έχουμε, παράλληλα με την εξαγορά, τη λεγόμενη ιδιωτικοποίηση (Γεωργακοπούλου, 2005).

Η άποψη για τις επιπτώσεις στις εργασιακές σχέσεις λόγω ιδιωτικοποίησης είναι διφορούμενη. Μερικές διοικήσεις έχουν προσπαθήσει να επιβάλλουν αυστηρή γραμμή σχέσεων στο χώρο εργασίας, γεγονός που οδηγεί σε συγκρούσεις. Άλλες διοικήσεις προτίμησαν τη διατήρηση της σταθερότητας και της συνέχειας, διατηρώντας παραδόσεις της δημόσιας επιχείρησης.

Η επίδραση των ιδιωτικοποιήσεων έχει άμεση σχέση και με την κουλτούρα και τη στρατηγική της εταιρείας που κάνει την εξαγορά. Η άρση του άμεσου κυβερνητικού ελέγχου δημιουργεί συνθήκες ελευθερίας ως προς τη διαχείριση των εργασιακών σχέσεων. Επίσης σημαντικό στοιχείο είναι ότι η στρατηγική της εταιρείας-οργανισμού είναι προσανατολισμένη στην ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών της χρηματιστηριακής αγοράς, και όχι στην επίτευξη των καθορισμένων πολιτικών στόχων (Ferner&Colling, 1991). Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι οι επιπτώσεις των ιδιωτικοποιήσεων στα εργασιακά δικαιώματα του προσωπικού είναι συνήθως σημαντικές και κατά κανόνα αρνητικές για την απασχόληση και τους όρους εργασίας πολλών ομάδων εργαζομένων, κυρίως εκείνων με ξεπερασμένη ή χαμηλή επαγγελματική ειδίκευση. Οι εργαζόμενοι από τη μεριά τους μπορούν να αποδεχτούν το εγχείρημα της ιδιωτικοποίησης, επειδή αναγνωρίζουν την ανάγκη προσαρμογής στην αγορά, όμως δε δέχονται τη μη συμμετοχή τους στην αύξηση των κερδών, και γι αυτό επιδιώκουν αύξηση μισθών ή παροχή ειδικών αμοιβών (Taylor, 2002).

Οι έρευνες του Ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Εργασιακών Σχέσεων για το θέμα των ιδιωτικοποιήσεων στην Ευρώπη, περιγράφουν τις επιδράσεις στις εργασιακές σχέσεις:

- ✚ Εμφανής μείωση της προστασίας της απασχόλησης.
- ✚ Διάσπαση ουσιαστικών στοιχείων των εργασιακών σχέσεων, κυρίως με τη διάκριση ανάμεσα σε προϋπάρχον προσωπικό, το οποίο συνήθως διατηρεί τα βασικά του δικαιώματα, και σε νέο, που ακολουθεί πολύ πιο ευέλικτο και υποβαθμισμένο εργασιακό καθεστώς.
- ✚ Περιπτώσεις κατάτμησης των κλαδικών ρυθμίσεων με εφαρμογή διαφορετικών συλλογικών συμβάσεων εργασίας στον ίδιο κλάδο.
- ✚ Μεγαλύτερη έμφαση στην απόδοση της επιχείρησης και στην πιο αποτελεσματική διαχείριση κόστους εργασίας και παραγωγικότητας.
- ✚ Τάση για περισσότερο μονομερείς ρυθμίσεις στο εσωτερικό της επιχείρησης, βάσει του διευθυντικού δικαιώματος.

Η ιδιωτικοποίηση, ενώ έχει αρκετά ισχυρή επίδραση στα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα μιας εταιρείας ή οργανισμού, δε σημαίνει ότι έχει ριζικές αλλαγές και στις εργασιακές σχέσεις ή την εσωτερική λειτουργία της. Με βάση όμως τη βιβλιογραφία προκύπτει ότι σε μια ιδιωτικοποιημένη επιχείρηση αυξάνεται η πίεση στους διευθυντές και τους εργαζομένους για την επίτευξη αποτελεσμάτων κέρδους, σε σχέση με το προηγούμενο καθεστώς. Τονίζεται πάντως ότι για να αξιολογηθούν σωστά τα αποτελέσματα της ιδιωτικοποίησης σε όλα τα επίπεδα, θα πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός του ανταγωνισμού στην ιδιωτική αγορά (Pendleton, 1999).

Κεφάλαιο 2^ο – Εργασιακή ικανοποίηση

2.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός

Η εργασιακή (ή επαγγελματική) ικανοποίηση αποτελεί μία από τις πιο σύνθετες έννοιες που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι διευθυντές και τα στελέχη στη σύγχρονη αγορά. Παρά τη χρήση του όρου τόσο στην επιστημονική έρευνα, όσο και στην καθημερινή ζωή, εξακολουθεί να μην υπάρχει γενική συμφωνία σχετικά με το τι είναι η ικανοποίηση από την εργασία.

Διαφορετικοί συγγραφείς και ερευνητές έχουν προσεγγίσει με διαφορετικό τρόπο τον όρο αυτό. Ο Horrock το 1935 προσδιόρισε την εργασιακή ικανοποίηση ως οποιονδήποτε συνδυασμό ψυχολογικών, φυσιολογικών και περιβαλλοντικών περιστάσεων που προκαλούν ένα πρόσωπο να εκφράσει με ειλικρίνεια ότι είναι ικανοποιημένος με τη δουλειά του. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, παρότι η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζεται από πολλούς εξωτερικούς παράγοντες, παραμένει κάτι εσωτερικό, που έχει να κάνει με το πώς αισθάνεται ο εργαζόμενος (Aziri 1911). Ο Vroom το 1964, στον ορισμό του για την εργασιακή ικανοποίηση, εστιάζει στο ρόλο των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Πιστεύει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με τη συντελεστικότητα της συγκεκριμένης εργασίας στο να εξασφαλίσει στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα. Η ελκυστικότητα της εργασίας και κατά συνέπεια, η ικανοποίηση που παίρνει το άτομο από αυτή είναι συνάρτηση όσων πιστεύει το άτομο ότι αποκομίζει από την εργασία του (Κάντας 1998).

Ένας πολύ γνωστός ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση προέρχεται από τον Locke, ο οποίος την χαρακτηρίζει ως μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προέρχεται από την αποτίμηση της εργασίας ή των εργασιακών εμπειριών κάποιου. Με τον ορισμό αυτόν, αναδεικνύεται η σημασία τόσο του συναισθήματος όσο και της γνώσης. Επίσης, ο Locke συνδέει την ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια από την εργασία με το σύστημα των αξιών του ατόμου, υποστηρίζοντας ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια θετική συναισθηματική απόκριση προς το συγκεκριμένο έργο που απορρέει από την εκτίμηση ότι αυτό παρέχει πλήρωση ή επιτρέπει την πλήρωση των εργασιακών αξιών του ατόμου (Oshagbemi 2003).

Η εργασιακή ικανοποίηση αντιπροσωπεύει ένα συνδυασμό θετικών ή αρνητικών συναισθημάτων που έχουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους. Σύμφωνα με τους Davis et al. (1985), η εργασιακή ικανοποίηση αντιπροσωπεύει το βαθμό στον οποίο οι προσδοκίες ταυτίζονται με την πραγματική αξία των αμοιβών. Δηλαδή, όταν ένας εργαζόμενος απασχολείται σε μια επιχείρηση, φέρνει μαζί του τις ανάγκες, τις επιθυμίες και εμπειρίες που επηρεάζουν αποφασιστικά τις προσδοκίες του (Aziri 2011).

Σύμφωνα με τους Warr (1987) και Landy (1989), η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί κάτι σταθερό. Ο Warr κάνει μια συσχέτιση ανάμεσα στις βιταμίνες και την εργασιακή ικανοποίηση: σταθερή δόση βιταμινών είναι απαραίτητη, αλλά υπέρβαση ή έλλειψή τους δημιουργεί προβλήματα. Ο Landy πιστεύει ότι οι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν και φέρνουν την ικανοποίηση σε ορισμένα ανεκτά επίπεδα. Οι δύο ερευνητές πιστεύουν ότι είναι δύσκολο να διακριθεί απόλυτη ικανοποίηση στον εργαζόμενο, γιατί και αν ακόμα υπάρξει, ενδεχομένως να αναστραφεί άμεσα η επαγγελματική ικανοποίηση λόγω διαφοροποίησης των παραγόντων που την καθορίζουν (Κάντας 1998).

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους ή την εργασία τους (Spector, 1997). Επίσης αποτελεί ίσως τη μεταβλητή σε επίπεδο επιχειρήσεων που έχει μελετηθεί και ερευνηθεί περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη, μιας και αποτελεί ένα από τα σημαντικά ζητήματα της οργανωτικής ψυχολογίας, μιας και συνδέεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, με το ενδιαφέρον των οργανισμών να έχουν υψηλή αποδοτικότητα καθώς και το ικανοποιημένο προσωπικό (Spector, 1997). Ο Spector προσδιόρισε τους τρεις βασικούς λόγους για τους οποίους ασχολούμαστε με την εργασιακή ικανοποίηση. Πρώτον, ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καθοδηγούνται από τις ανθρώπινες αξίες, καθώς αξίζει να φέρονται δίκαια και με σεβασμό στους ανθρώπους. Δεύτερον, η συμπεριφορά των εργαζομένων έχει άμεση σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και με τις δραστηριότητες και τη λειτουργία της επιχείρησης. Τρίτον, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να αποτελέσει υπό προϋποθέσεις έναν πολύ αξιόπιστο δείκτη αξιολόγησης της λειτουργίας μιας επιχείρησης.

Στις πιο σύγχρονες προσπάθειες προσδιορισμού και καθορισμού του όρου, η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να οριστεί και ως ο βαθμός στον οποίο ένας εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος με τις ανταμοιβές που λαμβάνει από την εργασία που εκτελεί (Statt, 2004). Σύμφωνα με τον Armstrong (2006), ο όρος αναφέρεται στη στάση και στα συναισθήματα που έχουν οι άνθρωποι για την εργασία τους. Θετική και ευνοϊκή στάση προς την εργασία δείχνει ικανοποίηση από την εργασία. Αρνητική και δυσμενής στάση απέναντι στη δουλειά τους, δείχνει δυσαρέσκεια εργασίας (Aziri 2011).

Σύμφωνα με τους George et al. (2008) η εργασιακή ικανοποίηση είναι η συλλογή των συναισθημάτων και πεποιθήσεων που έχουν οι άνθρωποι για την τρέχουσα εργασία τους. Το επίπεδο του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να κυμαίνεται από την ακραία ικανοποίηση ως την ακραία δυσαρέσκεια. Οι εργαζόμενοι μπορούν να έχουν διαφορετική στάση σχετικά με διάφορες πτυχές της εργασίας τους, όπως το είδος της εργασίας που κάνουν, τους συνεργάτες, τους επόπτες ή τις αμοιβές τους. Σύμφωνα με τον Vignali (1997), για να είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι, θα πρέπει να έχουν ενδιαφέρον για την εργασία τους και να νιώθουν ότι αποτελεί για αυτούς μια πρόκληση. Παράλληλα αναζητούν στο χώρο εργασίας τους τον σεβασμό, την αναγνώριση και την εκτίμηση από τους συναδέλφους αλλά και τους προϊσταμένους.

Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με την αίσθηση της επίτευξης των στόχων και της επιτυχίας στην εργασία που έχει ένας εργαζόμενος. Η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα, καθώς και την προσωπική ευημερία. Ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται ότι κάποιος απολαμβάνει τη δουλειά που κάνει, την κάνει καλά και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Ικανοποίηση από την εργασία συνεπάγεται επίσης ενθουσιασμό και ευτυχία με το έργο που έχει εκτελέσει ο εργαζόμενος. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι το κλειδί που οδηγεί στην αναγνώριση και την επίτευξη των προσωπικών στόχων, που οδηγούν σε ένα αίσθημα ολοκλήρωσης (Kaliski, 2007).

2.2 Θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα δημοφιλές θέμα έρευνας για τους ερευνητές που έχουν ως αντικείμενο την οργάνωση και τη διαχείριση των μελετών οργανωσιακής συμπεριφοράς και εξετάζεται ως στάση που συντελεί στη διαμόρφωση ορισμένων άλλων συμπεριφορών ή στάσεων και σε αυτή την περίπτωση θεωρούμε την εργασιακή ικανοποίηση ως *ανεξάρτητη* μεταβλητή. Επίσης η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να μελετηθεί ως *εξαρτημένη* μεταβλητή, δηλαδή ως μια στάση που καθορίζεται από παράγοντες εργασίας (όπως είναι η αμοιβή, το αντικείμενο εργασίας, κλπ), ατομικά ή προσωπικά χαρακτηριστικά (δημογραφικά στοιχεία) και άλλους κοινωνικούς παράγοντες (Shajahan & Shajahan, 2004:116).

Δύο ομάδες μεταβλητών που την επηρεάζουν ως εξαρτημένη μεταβλητή, είναι οι περιβαλλοντικοί παράγοντες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του ατόμου (Moynihan & Pandey, 2007).

Οι κυριότερες θεωρητικές προσεγγίσεις είναι οι ακόλουθες:

Η θεωρία του **Maslow** για την ιεραρχία των αναγκών (1943, 1970) είχε ως στόχο να προσδιορίσει τους παράγοντες που παρακινούν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Διερεύνησε τις ανάγκες του ανθρώπου καθώς και την παρακινητική τους δύναμη και τις ταξινόμησε σε πέντε κατηγορίες-ιεραρχικά επίπεδα, ως προς τη σειρά με την οποία ικανοποιούνται (Πυραμίδα Αναγκών του Maslow):

- ✚ Φυσιολογικές ανάγκες: είναι οι βιολογικές ανάγκες του ανθρώπου. Περιλαμβάνει τις ανάγκες για τροφή, νερό, στέγη, ένδυση.
- ✚ Ανάγκες ασφάλειας: οι ανάγκες για προστασία, σταθερότητα, ελευθερία από το φόβο, τις απειλές και τη στέρηση.
- ✚ Κοινωνικές ανάγκες: οι ανάγκες για φιλία, στοργή, αποδοχή, αλληλενέργεια με τους άλλους ανθρώπους.
- ✚ Ανάγκες σεβασμού/εκτίμησης: η ανάγκη αναγνώρισης, εκτίμησης και σεβασμού από και προς τους άλλους.
- ✚ Ανάγκες αυτοπραγμάτωσης: περιλαμβάνουν τα αισθήματα αυτοϊκανοποίησης, της ανάγκης για επιτυχία, να γίνει κάποιος το καλύτερο δυνατό που επιθυμεί ή έχει ονειρευτεί για τον εαυτό του μέσω της προσωπικής του ανάπτυξης.

Η θεωρία του **Aldelfer-ERG** (1969, 1972) αποτελεί τροποποίηση της θεωρίας του Maslow, στην οποία οι πέντε κατηγορίες αναγκών περιορίζονται σε τρεις: α) ανάγκες ύπαρξης, β) ανάγκες σχέσης με το κοινωνικό περιβάλλον και γ) ανάγκες ανάπτυξης.

Στην πρώτη κατηγορία υπάγονται οι ανάγκες ασφάλειας και οι φυσιολογικές, στη δεύτερη οι αντίστοιχες σχέσεις που περιγράφονται στο Maslow και στην τρίτη υπάγονται οι δύο ανώτερες κατηγορίες της θεωρίας του Maslow. Η θεωρία ονομάστηκε ERG από τα αρχικά των λέξεων Existence-Relatedness-Growth (Saif, et al., 2012). Οι διαφορές των δύο προαναφερθεισών θεωριών είναι ότι στη δεύτερη θεωρία ο μειωμένος αριθμός κατηγοριών δίνει μεγαλύτερη εννοιολογική ευρύτητα σε κάθε κατηγορία. Επίσης στη θεωρία του Aldelfer γίνεται δεκτό ότι μπορεί να υπάρξει οπισθοδρόμηση από ανάγκες ανώτερου επιπέδου σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, αν υπάρξει ματαίωση των αναγκών του ανώτερου επιπέδου (Saif, et al., 2012).

Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (1959) είναι βασισμένη σε αποτελέσματα έρευνας που διεξήχθησαν στους χώρους εργασίας, με αποκλειστικό στόχο την ανάλυση των παραγόντων που υποκινούν τους εργαζομένους στην εργασία τους. Ο Herzberg οδηγήθηκε στο συμπέρασμα ότι, ενώ η απουσία ορισμένων συνθηκών ήταν αιτία δυσαρέσκειας, η παρουσία τους δε σημαίνει την παρακίνηση των εργαζομένων. Ορισμένοι παράγοντες, οι οποίοι αποτελούσαν κίνητρο για τους εργαζομένους, λειτουργούσαν απλώς σαν παράγοντες εξάλειψης πιθανών αντικινήτρων και δεν υποκινούσαν ουσιαστικά τους εργαζομένους. Αυτά τα πιθανά αντικίνητρα, τα οποία συνδέονταν με αρνητικά αισθήματα απέναντι στην εργασία ο Herzberg τα ονόμασε παράγοντες υγιεινής ή παράγοντες συντήρησης. Υπάρχουν όμως και άλλοι παράγοντες οι οποίοι υποκινούν θετικά και έχουν σαν αποτέλεσμα την ικανοποίηση των εργαζομένων. Αυτοί οι παράγοντες, σύμφωνα με τον Herzberg είναι τα κίνητρα ή παράγοντες παρακίνησης (Tietjen & Myers, 1998).

Οι κυριότεροι παράγοντες υγιεινής είναι η πολιτική της επιχείρησης και ο τρόπος διοίκησής της, ο τρόπος εποπτείας, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η χρηματική αμοιβή και οι συνθήκες εργασίας. Οι παράγοντες παρακίνησης προσδιορίζονται ανάλογα με τα συναισθήματα που δημιουργούν ή ικανοποιούν και χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι η αναγνώριση του έργου, η φύση της εργασίας, η υπευθυνότητα και η δυνατότητα προαγωγής. Ο Herzberg υποστηρίζει ότι, και οι δύο κατηγορίες παραγόντων είναι σημαντικοί για την επιτυχία του έργου των διοικήσεων των επιχειρήσεων (Vignali, 1997).

Η θεωρία Κινήτρων Επίτευξης του **McClelland** (1953) συνέβαλε στην κατανόηση των επίκτητων ανθρώπινων αναγκών για επίτευξη στόχων και δημιουργία δεσμών και εξουσίας. Κάθε εργαζόμενος έχει την επιθυμία να καλύψει και τις τρεις ανάγκες. Σύμφωνα με τη θεωρία, η ανάγκη για επίτευξη, που ορίζεται ως γενική προδιάθεση του ατόμου για την επιδίωξη της επιτυχίας, αποτελεί σταθερό χαρακτηριστικό του ατόμου, που διαμορφώνεται από την πρώτη παιδική ηλικία. Ο McClelland δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάγκη της επίτευξης στόχων και υποστηρίζει ότι αυτός που πραγματώνει την ικανοποίηση αυτής της ανάγκης έχει ανεπτυγμένη την υπευθυνότητα στην ανάληψη πρωτοβουλιών και κυρίως την ικανότητα αυτοελέγχου, που του επιτρέπει να γνωρίζει που βρίσκεται σε κάθε φάση της δραστηριότητάς του. Η θεωρία αυτή επικεντρώνεται στα κίνητρα της επίτευξης, της εξουσίας και των κοινωνικών σχέσεων (Saif et al, 2012). Ο όρος επίτευξη δηλώνει τη διαδικασία που ακολουθεί ο εργαζόμενος στα πρότυπα της επιτυχίας. Ο όρος εξουσία αναφέρεται στην επιθυμία να έχει επιρροή στις αποφάσεις και τη δράση των άλλων, καθώς τον έλεγχό τους. Τέλος οι κοινωνικές σχέσεις αναφέρονται στην επιθυμία για φιλικές και στενές διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας (Κάντας, 1998).

Η θεωρία της ισότητας του Adams (1963) προσπαθεί να ερμηνεύσει την υποκίνηση των εργαζομένων με βάση το αποτέλεσμα μιας συμπεριφοράς τους. Η βασική παραδοχή της θεωρίας είναι ότι ο εργαζόμενος ζυγίζει αυτά που βάζει (εισερχόμενα) και αυτά που παίρνει (εξερχόμενα) από την εργασία του και στη συνέχεια συγκρίνει αυτόν τον λόγο με τους αντίστοιχους λόγους των άλλων εργαζομένων. Αν ο λόγος ο δικός του είναι ίσος με αυτόν των άλλων εργαζομένων, τότε έχουμε κατάσταση ισότητας (Robbins, 2005: 58). Επίσης όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται αδικημένοι σε σχέση με την προσπάθεια που καταβάλλουν, προσπαθούν να διορθώσουν αυτή την αδικία.

Σύμφωνα με την εκτίμηση του εργαζομένου, εάν η προσφορά του είναι μεγαλύτερη από τα αποτελέσματα, ο εργαζόμενος θεωρεί ότι αδικείται, ενώ η αδικία του προκαλεί το συναίσθημα της δυσαρέσκειας. Προσπαθεί λοιπόν να διορθώσει αυτή την αδικία και έτσι είτε μειώνοντας την προσφορά του, είτε προσπαθώντας να αυξήσει τα αποτελέσματα (αύξηση μισθού, λιγότερες ώρες εργασίας), προσπαθεί να δημιουργήσει μια κατάσταση με γνώμονα να αποκαταστήσει την αδικία. Αν τα οφέλη που λαμβάνει ο εργαζόμενος αντιστοιχούν σύμφωνα με την εκτίμησή του, στην προσφορά του, τότε υπάρχει η αίσθηση της δικαιοσύνης και της ικανοποίησης, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της προσφοράς του.

Επομένως, η αίσθηση της δικαιοσύνης υποκινεί τον εργαζόμενο, επειδή υπάρχει η βεβαιότητα ότι η μεγαλύτερη προσπάθεια θα εκτιμηθεί ανάλογα (Luthans, 2011). Η θεωρία της προσδοκίας του Vroom (1964), υποστηρίζει ότι κάθε άνθρωπος προσδιορίζει τα επιθυμητά για εκείνον αποτελέσματα και επιλέγει την αντίδρασή του ανάλογα με την πιθανότητα που εκτιμά ότι έχει να πετύχει αυτά τα αποτελέσματα. Η παρακίνηση, λοιπόν, σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών, είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού δυο παραγόντων: της προτίμησης για κάποιο αποτέλεσμα και της προσδοκίας ότι μια συγκεκριμένη αντίδραση (πράξη ή συμπεριφορά) θα οδηγήσει σε αυτό το αποτέλεσμα (Κάντας, 1998).

Η **θεωρία της στοχοθέτησης του Locke** (1968), υποστήριξε ότι οι προθέσεις μπορεί να είναι μια σημαντική πηγή κινήτρων και ικανοποίησης (Shajahan & Shajahan, 2004:95). Ορισμένοι ειδικοί στόχοι μπορούν να οδηγήσουν σε αύξηση της ατομικής απόδοσης, και κυρίως ένας δύσκολος στόχος προκειμένου να επιτευχθεί, μπορεί να προκαλέσει μεγαλύτερη βελτίωση στην απόδοση από έναν στόχο που είναι πιο εύκολος. Αντίστοιχη αναλογία υπάρχει ανάμεσα στο βαθμό δυσκολίας του στόχου και της παραγωγικότητας. Επιπλέον, η ανατροφοδότηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι επιδρά θετικά στην απόδοση, όταν το μήνυμα της ανατροφοδότησης είναι θετικό, αφού η ανατροφοδότηση δηλώνει πόσο καλά τα έχουν καταφέρει ως εκείνη τη στιγμή (Robbins, 2005: 54).

Η **θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας Hackman & Oldham** (1976) αποτελεί ένα μοντέλο που αναφέρεται σε θέματα της εργασίας που πρέπει να μεταβληθούν ώστε να βελτιωθούν τα κίνητρα, η απόδοση και η ικανοποίηση των εργαζομένων. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου, η σημαντικότητα του έργου, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση. Ο βαθμός ύπαρξης των χαρακτηριστικών αυτών είναι ανάλογος του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων (Perry et al., 2006). Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο αναφέρει ότι τα πέντε χαρακτηριστικά που αναφέρθηκαν, επηρεάζουν κρίσιμες ψυχολογικές καταστάσεις που με τη σειρά τους επηρεάζουν τα αποτελέσματα της εργασίας και συνεπώς την εργασιακή ικανοποίηση. Αν και οι παραπάνω θεωρίες αναπτύχθηκαν κυρίως γύρω από το θέμα της υποκίνησης, εξαιτίας της άμεσης σχέσης που υπάρχει ανάμεσα στα κίνητρα και την εργασιακή ικανοποίηση, στη βιβλιογραφία αναφέρονται ως θεωρίες που ερμηνεύουν ή έχουν προσπαθήσει να προσεγγίσουν την εργασιακή ικανοποίηση.

2.3 Μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης – Εμπειρικές έρευνες

Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αναμφίβολα μεγάλη και πολλές μελέτες στο διεθνές χώρο έχουν προσπαθήσει να προσδιορίσουν τους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων. Από τα αποτελέσματα αυτών των μελετών προκύπτει ότι η ικανοποίηση πράγματι επηρεάζεται από μεταβλητές που έχουν περιγραφεί στη διεθνή βιβλιογραφία.

Οι περισσότεροι ερευνητές αναγνωρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί παγκόσμια έννοια και στη βιβλιογραφία έχουν αναγνωριστεί ως βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση η αμοιβή, η εκπαίδευση, οι σχέσεις με τη διοίκηση.

Η παγκόσμια κατάσταση στην οικονομία και γενικά οι διεθνείς εξελίξεις φαίνεται να επιδρούν σε θέματα της εργασιακής ικανοποίησης. Η έρευνα Workmonitor της Randstad για το πρώτο τρίμηνο του 2011, έδειξε ότι σε Ελλάδα και Ηνωμένο Βασίλειο, λόγω της οικονομικής κρίσης, έχει μειωθεί ο βαθμός της εργασιακής ικανοποίησης, το επίπεδο αυτοπεποίθησης υποχωρεί όπως και η κινητικότητα με ζητούμενο την προαγωγή. Σύμφωνα με τη Διευθύνουσα Σύμβουλο της Randstad, οι πέντε παράγοντες που επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την εργασιακή ικανοποίηση υπό συνθήκες αβεβαιότητας είναι η μείωση μισθού, το αίσθημα της ασφάλειας και της πίεσης, η αύξηση των αρμοδιοτήτων, η αύξηση των ωρών απασχόλησης και η έλλειψη ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη.

Ο μισθός, η εκπαίδευση, οι προοπτικές εξέλιξης, οι καλές σχέσεις με τη διοίκηση δημιουργούν στον εργαζόμενο την αίσθηση ότι είναι ασφαλής, νιώθει ικανοποιημένος και έχει όλα τα εφόδια να παράγει, να δημιουργήσει και να αναπτύξει τις ικανότητές του, ικανοποιώντας παράλληλα μέσα από τη συνεργασία τις κοινωνικές του ανάγκες (Green&Heywood, 2008). Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί το κλειδί για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αφού η αύξηση την παραγωγικότητας και της απόδοσης του εργαζομένου οδηγεί σε ποιοτικές υπηρεσίες και προϊόντα, γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση και δημιουργία μακροχρόνιων εταιρικών σχέσεων, με μακροπρόθεσμα οφέλη, εξασφαλίζοντας βιωσιμότητα και ανάπτυξη (Bontis et al., 2011).

2.3.1 Χρηματική Αμοιβή– Παροχές

Ο μισθός (χρηματική αμοιβή) είναι ένας παράγοντας που έχει μελετηθεί ευρέως. Η αμοιβή της εργασίας αποτελεί για τον εργαζόμενο την κύρια πηγή εισοδήματος ενώ για την επιχείρηση αποτελεί δαπάνη, αλλά συγχρόνως είναι και καθοριστικός παράγοντας της αποτελεσματικότητας κάθε εργαζομένου και συνεπώς και της ίδιας της επιχείρησης. Η αμοιβή αποτελεί ανταπόδοση για την συμμετοχή του εργαζομένου στην κοινή προσπάθεια για την επιδίωξη των σκοπών της επιχείρησης. Οι αμοιβές των εργαζομένων διακρίνονται: α) στις άμεσες οικονομικές παροχές, όπου περιλαμβάνονται οι μισθοί, τα ημερομίσθια και β) στις έμμεσες οικονομικές παροχές όπου αφορούν τις οικονομικές αμοιβές που σχετίζονται με τις επιδόσεις κάθε εργαζομένου (Παπαλεξανδρή&Μπουραντάς, 2003).

Το μέσο επίπεδο των μισθών μπορεί να οδηγήσει σε κάποια συμπεράσματα σχετικά με το μέσο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης θα πρέπει να γίνεται ανά χώρα και ανά τομέα πιο ενδελεχής έρευνα, γιατί υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επιδρούν στην κατάταξη των χωρών ως προς την εργασιακή ικανοποίηση, όπως είναι για παράδειγμα η σχέση μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων (Akhtar, 2010). Σε μελέτη που έγινε σε 14 χώρες της Ευρώπης, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι πολύ μικρότερη στους εργαζομένους με χαμηλούς μισθούς, από ότι στους υψηλόμισθους.

Το αποτέλεσμα αυτό υποστηρίζει την άποψη ότι η «χαμηλά» αμειβόμενη απασχόληση σε αυτές τις χώρες, περιλαμβάνει κυρίως θέσεις εργασίας χαμηλής ποιότητας και είναι σύμφωνη με την - κατά περιόδους - θεωρία της αγοράς εργασίας που υποστηρίζει την ύπαρξη καλών και κακών θέσεων εργασίας. Η μόνη σαφής εξαίρεση είναι το Ηνωμένο Βασίλειο όπου οι χαμηλόμισθοι αναφέρουν σημαντικά υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης.

Επιπλέον, η διαφορά στην ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των χαμηλόμισθων και υψηλόμισθων εργαζομένων είναι πολύ πιο έντονη σε χώρες της Νότιας Ευρώπης, όπως η Πορτογαλία, η Ισπανία, η Ελλάδα και η Ιταλία. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι οι διαφορές στην ποιότητα των θέσεων εργασίας, είναι λιγότερο εμφανής σε άλλες χώρες από ό, τι στη Νότια Ευρώπη (Serrano&Vieira, 2005).

Η παραπάνω έρευνα στηρίχθηκε σε στοιχεία της περιόδου 1994-2001 από το European Community Household Panel (ECHP). Στην έρευνα συμμετείχαν η Γερμανία, η Ισπανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γαλλία, η Δανία, η Ελλάδα, η Ολλανδία, το Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Αυστρία και η Φινλανδία. Στη ίδια έρευνα επισημαίνεται ότι μερικοί από τους καθοριστικούς παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης που χρησιμοποιούνται ευρέως στη βιβλιογραφία, όπως το φύλο και οι ώρες εργασίας, διαφέρουν σημαντικά ως προς την επίδραση που έχουν στα τελικά αποτελέσματα μεταξύ των χωρών (Serrano&Vieira, 2005).

Οι Groot και Brink (1999) τονίζουν ότι στην Ολλανδία το αντικείμενο της εργασίας αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης. Χαρακτηριστικά όπως οι συνεργάτες, οι προϊστάμενοι, η δυνατότητα πρόωρης σύνταξης έχουν δευτερεύουσα σημασία. Πολύ σημαντικό είναι το συμπέρασμα ότι οι υπερωρίες δεν έχουν άμεση σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση αλλά με το αντικείμενο εργασίας. Δηλαδή, οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από το αντικείμενο εργασίας τους συνειδητά κάνουν υπερωρίες, γεγονός το οποίο αποτελεί επιθυμία τους. Αντιθέτως οι εργαζόμενοι που δεν τους αρέσει το αντικείμενο εργασίας τους εκφράζουν δυσαρέσκεια με τις υπερωρίες. Σύμφωνα με τον Gaj (2000) οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλή εργασιακή ικανοποίηση συνειδητά δουλεύουν υπερωρίες χωρίς να επιθυμούν να τις πληρωθούν. Σε γενικές γραμμές όμως, οι υπερωρίες που δεν πληρώνονται επιδρούν αρνητικά στην ψυχολογία των εργαζομένων. Οι γυναίκες δίνουν περισσότερη σημασία από τους άντρες στην αρνητική επίδραση των απλήρωτων υπερωριών στις συνολικές τους αποδοχές, ενώ οι άντρες προσδοκούν μέσω των υπερωριών την επίτευξη προαγωγής ή υψηλής αξιολόγησης.

Σημαντική επίδραση έχει όμως και η αύξηση του μισθού στην εργασιακή ικανοποίηση, και μάλιστα έχει διττή σημασία. Η αύξηση μισθού επιδρά στον εργαζόμενο ψυχολογικά, αφού γι' αυτόν αποτελεί μια επιβράβευση για όλα όσα έχει κάνει και τον γεμίζει αυτοπεποίθηση. Ικανοποιείται το αίσθημα της αναγνώρισης και νιώθει ότι η αύξηση αποτελεί μια κίνηση δικαιοσύνης. Επιπροσθέτως, ο εργαζόμενος γνωρίζει ότι η προσπάθεια και η υψηλή αποδοτικότητα ανταμείβεται με αυτόν τον τρόπο και προσπαθεί ακόμα περισσότερο και βάζει στόχο να γίνει καλύτερος, ευελπιστώντας σε μια νέα αύξηση μισθού (Grund&Sliwka, 2001).

Επίσης στη σύγχρονη εποχή μια νέα κατηγορία κινήτρων, που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τους εργαζομένους, έχει κάνει την εμφάνισή της, και είναι οι ειδικές παροχές, οι οποίες διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία και προκύπτουν με βάση τις κοινωνικές και τις οικονομικές εξελίξεις σε μια περιοχή. Αυτές οι ειδικές παροχές έχουν ξεχωριστή προτεραιότητα για κάθε εργαζόμενο και διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο, ανάλογα με την προσωπικότητά του και τις ανάγκες του.

Η παροχή ειδικών σταθμών για την εκπαίδευση των παιδιών ή η δυνατότητα άδειας εγκυμοσύνης έχει μεγαλύτερη σημασία για τις γυναίκες από τους άντρες.

Η ενδεδειγμένη μέθοδος σε μια έρευνα (σε επίπεδο εταιρείας πάντα) είναι η καταγραφή αυτών των παροχών και η σημαντικότητά τους σε κάθε υποομάδα (με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά) του δείγματος (Artz, 2010).

2.3.2 Εκπαίδευση και κατάρτιση

Με τον όρο εκπαίδευση εννοούμε μια οργανωμένη διαδικασία μάθησης που αποβλέπει στην απόκτηση και τροποποίηση των γνώσεων και των στάσεων της συμπεριφοράς των εργαζομένων, με στόχο την επίτευξη αποτελεσματικής απόδοσης στο αντικείμενο εργασίας ή σε κάποιες δραστηριότητες (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2003).

Σκοπός της, στην εργασιακή κατάσταση, είναι να αναπτύξει τις ικανότητες του ατόμου και να ικανοποιήσει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησης. Σύμφωνα με τον Vignali, (1997), τα προγράμματα εκπαίδευσης μέσα στην επιχείρηση θα πρέπει να οργανώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να προσφέρουν στους εργαζομένους:

- ✚ Εμπιστοσύνη. Οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι μέσα από την εκπαίδευση και την κατάρτιση που τους παρέχει η επιχείρηση, επενδύουν σε αυτούς, με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια κατάσταση αμοιβαίας εμπιστοσύνης.
- ✚ Μεγαλύτερη συμμετοχή. Κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο εργαζόμενος συμμετέχει ενεργά σε διαδικασίες και αποφάσεις της επιχείρησης, εκφράζοντας την άποψή του και τις ιδέες του σχετικά με το αντικείμενο στο οποίο εκπαιδεύεται αλλά και γενικότερα τη λειτουργία της επιχείρησης.
- ✚ Αύξηση των ικανοτήτων. Η αύξηση των ικανοτήτων και των γνώσεων παρέχουν αυξημένη ασφάλεια, μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για αύξηση της αποδοτικότητας. Ο εργαζόμενος εξειδικεύεται και αναπτύσσει την προσωπικότητά του μέσα από τα προγράμματα κατάρτισης.

Μια εταιρεία μπορεί να αναπτύξει ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα κατάρτισης με την προϋπόθεση ότι μπορεί να συνεχίσει να αναλύει τις ανάγκες του προσωπικού της. Όταν πληρούνται οι στόχοι και δημιουργούνται νέοι, αυτές οι ανάγκες αλλάζουν και απαιτείται η ανάπτυξη ενός συστήματος εκπαίδευσης προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αγοράς αλλά και της εταιρείας, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν και να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις που δημιουργούνται στο χώρο εργασίας τους. Οι ραγδαίες αλλαγές στην αγορά απαιτούν τη συνεχή κατάρτιση των εργαζομένων, οι οποίοι νιώθουν πιο ασφαλείς γνωρίζοντας ότι η εταιρεία επενδύει σε αυτούς μέσω της εκπαίδευσής τους, αλλά αισθάνονται και μεγαλύτερη ικανοποίηση, επειδή μπορούν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις της αγοράς και της εργασίας τους, να είναι παραγωγικοί και να στοχεύουν στην εξέλιξή τους (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2003).

Ειδικά για τους νέους εργαζομένους οι δυνατότητες εξέλιξης και η κατάρτιση αποτελεί στοιχείο πολύ βασικό τόσο για την επιλογή του αντικειμένου εργασίας όσο και για την εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι που δουλεύουν σε ένα περιβάλλον που έχει τις δυνατότητες να προσφέρει ευκαιρίες ανέλιξης έχουν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και δείχνουν περισσότερη διάθεση για εργασία.

Αντιθέτως, όταν δεν υπάρχουν προοπτικές για το μέλλον, η ικανοποίηση είναι μικρή και πολλές φορές επισκιάζει και τον παράγοντα της αμοιβής, δηλαδή ο υψηλός μισθός δεν μπορεί να καλύψει την ανάγκη για εξέλιξη (Graham & Messner, 1998).

Ειδικά στις ονομαζόμενες part-time jobs και στις προσωρινές εργασίες (temporary work), παρατηρείται μικρή εργασιακή ικανοποίηση ως προς τις προοπτικές για το μέλλον και τις δυνατότητες εξέλιξης που προσφέρουν (De Graaf-Zijl, 2011).

Οι Groot και Brink στην έρευνά τους προσπάθησαν να συνδέσουν την προϋπηρεσία και την ηλικία των εργαζομένων με τους μισθούς και την κατάρτιση. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι υποστηρίζουν ότι νιώθουν μειονεκτικά έναντι των νέων εργαζομένων, στους οποίους παρέχεται συνεχής εκπαίδευση σε σύγχρονα θέματα, με αποτέλεσμα οι παλαιότεροι εργαζόμενοι να θεωρούνται ότι δεν έχουν τις γνώσεις οι οποίες συμβαδίζουν με την εποχή. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους αλλά και με τους μισθούς τους. Ειδικά οι πιο μορφωμένοι θεωρούν ότι δεν τους δίνεται η ευκαιρία να αναπτύξουν περισσότερο τις ικανότητές τους και συγχρόνως «ακυρώνονται» οι σπουδές των προηγούμενων χρόνων, με αποτέλεσμα να θεωρούν ότι ο μισθός τους δεν είναι ανάλογος της αξίας τους.

Επίσης, σύμφωνα με τους Tsang & Levin (1985), η απασχόληση των εργαζομένων σε θέσεις που δεν έχουν άμεση σχέση με το αντικείμενο εκπαίδευσής τους, επηρεάζει αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση καθώς και την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Παρατηρείται το φαινόμενο εργαζόμενοι με λίγες γνώσεις να απασχολούνται στις κατάλληλες θέσεις, αυξάνοντας της αποδοτικότητά τους, την αμοιβή τους και την εργασιακή τους ικανοποίηση. Εργαζόμενοι με πολλές γνώσεις που δε χρησιμοποιούνται σωστά έχουν χαμηλή απόδοση, μικρότερο μισθό και μικρό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης.

2.3.3 Σχέσεις εργαζομένων και διοίκησης

Οι προϊστάμενοι και τα εκτελεστικά όργανα εξουσίας σε μια εταιρεία θα οφείλουν να έχουν το ρόλο του καθοδηγητή και του συμβούλου για κάθε εργαζόμενο. Οι May-Chiun-Lo και Ramayah (2011), σε έρευνα που πραγματοποίησαν σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις στη Μαλαισία, υποστηρίζουν ότι η καθοδήγηση και η συνεχής παροχή συμβουλών από τη διοίκηση ή τους προϊσταμένους προς τους εργαζομένους αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ συγχρόνως ο εργαζόμενος αναπτύσσει με μεγαλύτερη διάθεση αλλά και σωστό τρόπο τις ικανότητές του και δημιουργούνται όλες οι προϋποθέσεις ώστε να επιτύχει τους στόχους του στο χώρο εργασίας του. Ο Van Emerick (2008) αναφέρει ότι οι εργαζόμενοι που έχουν σωστή καθοδήγηση από ηγετικά στελέχη, καταφέρνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό να επιτύχουν προαγωγή, αύξηση των εισοδημάτων τους, καλές σχέσεις με την εταιρεία τους και είναι περισσότερο ικανοποιημένοι, συγκριτικά με τους εργαζομένους που δεν έχουν καθοδήγηση. Οι Levenson et al. (2006) διατύπωσαν την άποψη ότι η ηγεσία και η καθοδήγηση των εργαζομένων επιδρά θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση, ενώ έχει άμεσα θετική επίδραση στην αποδοτικότητα της επιχείρησης. Οι Forreth και Love (2008) επισημαίνουν ότι μέσω της καθοδήγησης, της ηγεσίας και της ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων ανάμεσα σε στελέχη και εργαζομένους, δημιουργείται ένα ιδανικό κλίμα για δημιουργία, που χαρακτηρίζεται από την ομαδικότητα, τη συνεργασία, την αλληλεγγύη και την ικανοποίηση των εργαζομένων μέσω της επίτευξης των προσωπικών αλλά και των εταιρικών στόχων.

2.3.4 Προσωπικότητα και ανάγκες του εργαζόμενου

Εκτός από τα χαρακτηριστικά και τις παροχές της εταιρείας προς τους εργαζομένους, στην εργασιακή ικανοποίηση πρέπει να συνυπολογίζεται και η προσωπικότητα κάθε εργαζομένου και τα στοιχεία του χαρακτήρα του. Κάθε εργαζόμενος αναζητά στην εργασία του διαφορετικά χαρακτηριστικά ή παρόμοια χαρακτηριστικά αλλά με διαφορετική σειρά προτεραιότητας. Επίσης η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το φύλο, η προϋπηρεσία και η ιεραρχία αποτελούν μεταβλητές που σε κάθε έρευνα πρέπει να εξετάζονται ώστε να βγαίνουν ουσιαστικά αποτελέσματα (Oshagbemi, 2003). Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η μελέτη που έγινε σε εκπαιδευτικούς σε δημόσια σχολεία στην Ελλάδα (Koustelios, 2001), όπου παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές ως προς το φύλο και την οικογενειακή κατάσταση. Π.χ. οι άντρες εκπαιδευτικοί στα δημοτικά σχολεία δηλώνουν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι σε σχέση με τις γυναίκες όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας, ενώ, σύμφωνα με τους Leung et al. (2000), μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση δηλώνουν οι εκπαιδευτικοί που είναι παντρεμένοι συγκριτικά με όσους δεν έχουν δημιουργήσει τη δική τους οικογένεια. Οι Crossman και Abou-Zaki (2003) σε έρευνά τους στον τραπεζικό τομέα στο Λίβανο, τονίζουν ότι οι γυναίκες έχουν ως βασικό παράγοντα ικανοποίησης το μισθό, ενώ οι άντρες τις προοπτικές εξέλιξης και την καθοδήγηση από τη διοίκηση.

2.3.5 Ο Χώρος Εργασίας

Στην παγκόσμια βιβλιογραφία, ενώ έχει δοθεί μεγάλη προσοχή στις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με το περιβάλλον και το χώρο εργασίας, οι μελέτες και οι έρευνες που έχουν ασχοληθεί με την επίδραση του χώρου εργασίας στην εργασιακή ικανοποίηση είναι λίγες (Gyekye, 2005). Στη Μεγάλη Βρετανία, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα δηλώνουν ότι η επαγγελματική τους ικανοποίηση συνδέεται με το χώρο εργασίας και αντιλαμβάνονται ως χαρακτηριστικά του την ασφάλεια της απασχόλησης και το βαθμό συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Όσον αφορά στην έννοια της ασφάλειας, χρησιμοποιείται ο όρος «job security» και αναφέρεται στην ασφάλεια που νιώθει ο εργαζόμενος ότι δε θα απολυθεί (Haile, 2011). Σε έρευνα στην Ινδία (Kumari&Pandey, 2011), τα αποτελέσματα που προέκυψαν αποδεικνύουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με το χώρο εργασίας. Η ικανοποίησή τους ήταν πολύ υψηλή σχετικά με τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, τη συνεργασία, την επικοινωνία, την ηγεσία και την αναγνώριση του έργου τους από συναδέλφους και διοίκηση. Όμως ήταν πολύ δυσαρεστημένοι από τις συνθήκες εργασίας ως προς την υγιεινή, δηλώνοντας ότι είναι ένα πολύ βασικό στοιχείο που πρέπει να βελτιωθεί άμεσα. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στα πλαίσια υγιεινής και ασφάλειας, χωρίς κίνδυνο ατυχημάτων, έχει πολλαπλό όφελος για τις επιχειρήσεις, γιατί απαλλάσσεται από το κόστος που μπορεί να προκαλέσει ένα ατύχημα (οικονομικό, ανθρώπινο, κοινωνικό) και συγχρόνως αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση και συνεπώς την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Gyekye, 2005).

2.4 Μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση μετράτε με δύο τρόπους: είτε ως συνολική ικανοποίηση είτε ως ικανοποίηση από διάφορες πτυχές της εργασίας (Spector, 1997). Για τη μέτρησή της εφαρμόζονται δύο βασικές διαδικασίες, είτε η διαδικασία της συνέντευξης, είτε η διανομή ερωτηματολογίων.

Οι περισσότερες έρευνες γίνονται μέσω ερωτηματολογίων, ενώ σε λιγότερες περιπτώσεις χρησιμοποιούνται οι συνεντεύξεις. Προτιμούνται οι έρευνες μέσω ερωτηματολογίων, επειδή δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να μελετήσει μεγαλύτερο δείγμα με αρκετά χαμηλότερο κόστος.

Επιπλέον, η ποσοτικοποίηση των απαντήσεων και η ανάλυσή τους γίνεται με πιο εύκολο τρόπο. Κατά καιρούς έχουν δημιουργηθεί διάφορα ερωτηματολόγια μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ένα από τα πιο δημοφιλή ερωτηματολόγια είναι το JDI (Job Descriptive Index) των Smith, Kendal & Hulin (1969). Η κλίμακα JDI περιλαμβάνει πέντε τομείς: την εργασία, το μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής, την επίβλεψη και τους συναδέλφους. Αθροίζοντας τα αποτελέσματα των πέντε τομέων, προκύπτει ένας συνολικός δείκτης εργασιακής ικανοποίησης. Στο σύνολό του το ερωτηματολόγιο περιέχει 72 ερωτήματα με 9 ή 18 ερωτήματα για κάθε τομέα. Οι απαντήσεις είναι της μορφής “Ναι”, “Δεν είμαι σίγουρος-η”, “Όχι”. Για κάθε τομέα του ερωτηματολογίου, παρέχεται μία σύντομη επεξήγηση, η οποία ακολουθείται από ερωτήματα που την αφορούν. Μεταξύ άλλων, παρέχονται ερωτήματα που προδιαθέτουν θετικά και αρνητικά αντίστοιχα (Spector, 1997). Η κλίμακα Job in General Scale (JIG) στηρίχθηκε στην κλίμακα JDI και δημιουργήθηκε από τον Ironson και την ερευνητική του ομάδα το 1989. Περιέχει 18 στοιχεία που άλλοτε έχουν τη μορφή επιθέτων και άλλοτε τη μορφή σύντομων φράσεων για την εργασία σε γενικές γραμμές. Η κλίμακα αυτή έχει καλή αξιοπιστία και συνδέεται επαρκώς με άλλες κλίμακες μέτρησης της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης (Russell, et al., 2004). Έχει ως στόχο να δώσει μια συνολική αξιολόγηση και κρίση για την εργασία ενός εργαζομένου.

Ένα επίσης γνωστό ερωτηματολόγιο είναι το MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) των Weiss, Dawis, England και Lofquist (1967). Έχει δύο μορφές: ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει σε 100 ερωτήσεις ή σε 20 (σύντομη έκδοση). Το ερωτηματολόγιο αυτό μετρά την ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια λαμβάνοντας υπόψη είκοσι διαστάσεις: 1. Δραστηριότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Ποικιλία 4. Αξιοποίηση ικανοτήτων 5. Επίτευξη 6. Προαγωγή 7. Εξουσία 8. Πολιτική της εταιρείας 9. Αμοιβή 10. Συνεργάτες 11. Δημιουργικότητα 12. Ηθικές αξίες 13. Αναγνώριση 14. Υπευθυνότητα 15. Ασφάλεια 16. Κοινωνική υπηρεσία 17. Κοινωνικό γόητρο 18. Εποπτεία (ανθρώπινες σχέσεις) 19. Εποπτεία (τεχνική) 20. Συνθήκες εργασίας.

Το MSQ παρέχει πιο συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τις πτυχές της εργασίας που ένα άτομο βρίσκει επιβράβευση, παρά τα μέτρα της ικανοποίησης από την εργασία. Για να καταλήξει κανείς σε μια προσέγγιση της ικανοποίησης, πρέπει με κάποιο τρόπο να συνδυαστούν μεταξύ τους οι επιμέρους μετρήσεις (Spector, 1997).

Οι Hackman και Oldham δημιούργησαν ένα άλλο εργαλείο, το JDS (Job Diagnostic Survey). Το JDS δημιουργήθηκε με σκοπό να μελετά τις επιπτώσεις των εργασιακών χαρακτηριστικών στους ανθρώπους. Περιέχει μεταξύ άλλων πέντε διαστάσεις για να μετρά τη σημασία της εργασίας: ποικιλία δεξιοτήτων, ταυτότητα έργου, σπουδαιότητα έργου, αυτονομία και ανατροφοδότηση. Ειδικά η ανατροφοδότηση θεωρείται ότι δίνει γνώση των αποτελεσμάτων της εργασίας (Hackman & Oldham, 1974). Το 1985, ο Paul Spector δημιούργησε ένα ακόμη εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, το οποίο ονομάζεται JSS (Job Satisfaction Survey) και προσπαθεί να καλύψει την ανάγκη για ένα εργαλείο που θα απευθύνεται στις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον άνθρωπο, σε δημόσιους φορείς όπως και σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 36 ερωτήσεις – θέσεις και εξετάζει εννέα διαφορετικές διαστάσεις: μισθός, προαγωγή, σχέσεις με προϊστάμενο, προνόμια, αναγνώριση – επίτευξη, λειτουργία του οργανισμού, σχέσεις με συναδέλφους, φύση της εργασίας και επικοινωνία (Spector, 1997). Στις σύγχρονες έρευνες τα εργαλεία αυτά είτε χρησιμοποιούνται από τους ερευνητές είτε αποτελούν τη βάση για να δημιουργηθεί εξ αρχής ένα ερωτηματολόγιο.

Ιδιαίτερα οι επιχειρήσεις προσπαθούν να προσαρμόσουν τις θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης και τα εργαλεία μέτρησης που υπάρχουν στις δικές τους ανάγκες, ώστε να μπορέσουν να δημιουργήσουν αποτελεσματικές έρευνες, με έγκυρα αποτελέσματα και συμπεράσματα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Χρήζει ιδιαίτερης σημασίας η ανάγκη διεξαγωγής συχνών ερευνών στο εσωτερικό των επιχειρήσεων, ώστε η διοίκηση να γνωρίζει την ικανοποίηση και τις ανάγκες των εργαζομένων κάθε χρονική περίοδο και να μπορεί να οδηγείται σε διορθωτικές κινήσεις ή παρεμβάσεις, προκειμένου να βελτιώσει καταστάσεις, οι οποίες μπορούν να δημιουργήσουν προβλήματα στη λειτουργία της επιχείρησης.

2.5 Οικονομική κρίση

Σύμφωνα με τον Βεργόπουλο (1999) η οικονομική κρίση είναι το αποτέλεσμα της παγκοσμιοποιημένης οικονομίας. Στις καπιταλιστικές οικονομίες παρατηρούνται έντονες διακυμάνσεις στους επιχειρηματικούς κύκλους. Επιχειρηματικοί κύκλοι είναι οι διακυμάνσεις της πραγματικής οικονομικής δραστηριότητας στο μέσο περίπου της οικονομικής επέκτασης. Ο επιχειρηματικός κύκλος έχει τις εξής σημαντικές φάσεις. Η μία φάση είναι η φάση της ύφεσης. Στη φάση αυτή υπάρχει υψηλός βαθμός ανεργίας και οικονομική στασιμότητα. Η άλλη σημαντική φάση είναι η φάση της ανάπτυξης. Στη φάση αυτή η οικονομία ανθίζει γιατί αυξάνεται η παραγωγή και ο βαθμός απασχόλησης (Siskos 2012).

Στην ύφεση αυτό που παρατηρείται είναι σημαντική μείωση της οικονομικής δραστηριότητας και ιδιαίτερα μείωση του βαθμού απασχόλησης. Η οικονομική κρίση αποτελεί μία από τις δύο φάσεις των οικονομικών διακυμάνσεων και ειδικότερα αποτελεί τη φάση όπου η οικονομία συρρικνώνεται διαρκώς. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2009) οι επιχειρηματικοί κύκλοι διαρκούν επτά με έντεκα χρόνια.

Αυτό που παρατηρείται στην περίοδο της κρίσης είναι οι μαζικές απολύσεις εργαζομένων και προφανώς οι σχεδόν μηδενικές προσλήψεις, η μείωση των δαπανών για την εκπαίδευση του προσωπικού, οι περικοπές στους μισθούς και σε άλλες παροχές και επαναπροσδιορίζονται τα καθήκοντα των διευθυντών. Οι μειώσεις προσωπικού προϋποθέτουν την κατάλληλη διαχείριση του προσωπικού.

2.5.1 Οι εργασιακές σχέσεις την περίοδο της οικονομικής κρίσης –Αλλαγές στην Ευρώπη

Οι επιπτώσεις της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης στις εργασιακές σχέσεις και κυρίως στην κοινωνική ασφάλιση έχουν αρχίσει να γίνονται ορατές σε όλες τις χώρες. Οι υιοθετούμενες πολιτικές για την εργασία έχουν επιπτώσεις στην προστασία των μισθωτών εργαζομένων, οι οποίοι έχουν έρθει σε δυσχερή θέση, επειδή επικρατούν συνθήκες που έρχονται σε αντίθεση με τις παραδοσιακές επιταγές της εργατικής νομοθεσίας. Η ένταση της κρίσης στον ευρωπαϊκό χώρο, οι εξελίξεις και ο αντίκτυπός τους στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων αποκτούν ιδιαίτερο χαρακτήρα, δημιουργώντας αρνητικές επιδράσεις στην απασχόληση και την εργασία. Οι εργασιακές σχέσεις αλλάζουν και η οικονομική κρίση χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό και ως αφορμή για τις επώδυνες αυτές αλλαγές (Κουζής, 2010).

Κοινός παρονομαστής των μέτρων που λαμβάνονται είναι η μείωση των δαπανών για την εργασία και η περαιτέρω ανάπτυξη του φάσματος της ευελιξίας, όπως η διευκόλυνση των απολύσεων, η επέκταση των ευέλικτων μορφών εργασίας και των ωραρίων, η αλλαγή του συστήματος των συλλογικών συμβάσεων και της διαμόρφωσης των μισθών. Στις περισσότερες χώρες τα μέτρα έχουν στο επίκεντρό τους την ενίσχυση της ευελιξίας, ενώ συγχρόνως περιορίζεται και η σύνδεση ευελιξίας και ασφάλειας, αφού η αναζήτηση «ασφαλιστικών δικλίδων» για τους εργαζομένους σε περίοδο οικονομικής κρίσης φαντάζει ως πολυτέλεια. Σε νομοθετικό επίπεδο, οι αποφάσεις του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων συμβάλλουν στη δημιουργία όρων απορρύθμισης των εργασιακών και κοινωνικών δικαιωμάτων. Η αμφισβήτηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης στην απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις, της χορηγούμενης ετήσιας άδειας με αποδοχές, της αναρρωτικής άδειας και η καθιέρωση μεγαλύτερων ορίων συνταξιοδότησης είναι μερικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν το σύγχρονο τοπίο των εργασιακών σχέσεων (Κουζής, 2011).

Σε κάποιες χώρες, τα καθεστάτα εργασιακών σχέσεων εμφανίζουν ομοιότητες σε όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας, ενώ σε άλλες διαφοροποιούνται σημαντικά από κλάδο σε κλάδο, ενώ ορισμένοι τομείς παρουσιάζουν παρόμοια καθεστάτα εργασιακών σχέσεων, ανεξαρτήτως χώρας. Οι εργασιακές σχέσεις διαφοροποιούνται περισσότερο ανά κλάδο και λιγότερο ανά χώρα, δηλαδή οι διαφορές μεταξύ των κλάδων εντός των χωρών τείνουν να είναι μεγαλύτερες από τις διαφορές μεταξύ των χωρών στον ίδιο κλάδο. Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών παρουσιάζει τις μεγαλύτερες ομοιότητες μεταξύ των 28 χωρών της ΕΕ.

Σύμφωνα με την επιστημονική έκθεση του Παρατηρητηρίου Οικονομικών και Κοινωνικών Εξελίξεων σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις για τα έτη 2009-2010, αποτυπώνονται οι εξής τάσεις σε Ευρώπη και Ελλάδα στα νέα μέτρα που εφαρμόζονται

- Η μετατροπή των θέσεων πλήρους απασχόλησης σε θέσεις μερικής απασχόλησης, η επέκταση των συμβάσεων προσωρινής απασχόλησης, η επέκταση της διάρκειας των συμβάσεων δοκιμής που λύνονται χωρίς την καταβολή αποζημίωσης, όπως στην περίπτωση της Ελλάδας (από 2 σε 12 μήνες) και στην Πορτογαλία (4 μήνες) και η ανάπτυξη της εκ περιτροπής εργασίας με τις μορφές εργασίας περιορισμένων ημερών εντός της εβδομάδας (τρίημερα, τετράημερα).
- Η διευκόλυνση των απολύσεων με το επιχείρημα της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα στην Ελλάδα η διευκόλυνση των απολύσεων έχει συντελεστεί ως εξής:

✚ Έχει αυξηθεί το όριο για τις ομαδικές απολύσεις, καθώς για τις επιχειρήσεις άνω των 150 εργαζομένων έχει αυξηθεί κατά 150% (από 2% σε 5%) και για τις επιχειρήσεις από 20-150 εργαζομένους κατά 50% (από 4 σε 6 εργαζομένους).

✚ Έχει μειωθεί το κόστος των αποζημιώσεων μέσα από τη μείωση του χρόνου προειδοποίησης από 24 σε 6 μήνες.

✚ Έχει επεκταθεί ο χρόνος της σύμβασης δοκιμής από 2 μήνες σε 12, με αποτέλεσμα να μην καταβάλλεται αποζημίωση.

✚ Έχουν χαλαρώσει οι προϋποθέσεις για την εγκυρότητα των καταγγελλόμενων συμβάσεων εργασίας, γεγονός που αποδεικνύεται από την αύξηση του αριθμού και τη μείωση του ποσού των καταβαλλόμενων δόσεων αποζημίωσης λόγω απόλυσης.

- Η απελευθέρωση των ωραρίων και η ευέλικτη διαχείριση του χρόνου εργασίας. Παραδείγματος χάριν, στη Γαλλία έχει επεκταθεί η λειτουργία των επιχειρήσεων κατά την Κυριακή, με αποτέλεσμα την επέκταση της απασχόλησης κατά τις Κυριακές στο 30% των εργαζομένων. Στην Ελλάδα έχει μειωθεί το κόστος των υπερωριών, αφού κάθε μορφή επιμήκυνσης της εργασίας (υπερεργασία και υπερωρία) υπόκειται σε μείωση των προσαυξημένων αμοιβών κατά 20%.
- Οι αλλαγές στο σύστημα των συλλογικών διαπραγματεύσεων και των συλλογικών συμβάσεων, με κύριο χαρακτηριστικό την απορρύθμιση των όρων διαμόρφωσης των μισθών και του ευρύτερου περιεχομένου των εργασιακών σχέσεων.
- Η ανεργία διογκώνεται και αποτελεί την κύρια έκφρασή της για το σύνολο σχεδόν των χωρών της Ευρώπης, αφού ελάχιστες είναι οι χώρες που φαίνεται ότι δεν έχουν πληγεί ιδιαίτερα από αυτή. Συγκεκριμένα τα επίσημα ποσοστά της ανεργίας για τις χώρες της Ευρωζώνης είναι 8,9% για το 2008 και 9,7% για το 2009. Την πρώτη θέση στην κατάταξη έχει η Ισπανία με 20% ποσοστό ανεργίας, ενώ στην Ελλάδα καταγράφεται το υψηλότερο ποσοστό της δεκαετίας που είναι το 12% το 2009.
- Η ευελιξία της εργασίας βρίσκεται πάντοτε στην ημερήσια διάταξη ως κεντρική επιλογή των πολιτικών απασχόλησης, επιδιώκοντας τη μείωση των δαπανών για την εργασία, αλλά το αποτέλεσμα είναι ότι οδηγεί στην αύξηση της εργασιακής επισφάλειας. Για παράδειγμα στην Ολλανδία το 45% των εργαζομένων ανήκει στην κατηγορία της μερικής απασχόλησης.
- Οι πολιτικές επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης εξακολουθούν να αποτελούν βασικές επιλογές στο πλαίσιο των ενεργητικών πολιτικών για την απασχόληση, χωρίς ωστόσο τα αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο να είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Οι πολιτικές αυτές συνοδεύονται με την ενίσχυση του ρόλου της δια βίου εκπαίδευσης ως εργαλείου για την ενίσχυση της απασχόλησης.
- Η σημαντική ενίσχυση της παρουσίας ιδιωτικών φορέων προώθησης της απασχόλησης υποβαθμίζει το ρόλο των δημόσιων φορέων.
- Οι μισθολογικές πολιτικές που ακολουθούνται στην Ευρώπη κατά την περίοδο της κρίσης χαρακτηρίζονται από περιορισμούς που εκδηλώνονται κυρίως με τη μορφή της μείωσης και της συγκράτησης των αμοιβών των εργαζομένων. Μεγαλύτερες μειώσεις καταγράφονται στον δημόσιο τομέα με αφορμή τη μείωση των δημόσιων ελλειμμάτων. Στην Ελλάδα, στον δημόσιο τομέα, με αλληπάλληλους νόμους έχει συντελεστεί δραστική και οριζόντια μείωση των αποδοχών, συμπιέζοντας την αγοραστική δύναμη των εργαζομένων σε ποσοστά που υπερβαίνουν και το 20%. Η μείωση του ρόλου του δημόσιου τομέα συντελεί στη μείωση της απασχόλησης (στην Ελλάδα η σχέση ως προς τις προσλήψεις και τις αποχωρήσεις στον δημόσιο τομέα είναι 1:5) και τη συρρίκνωση των δικαιωμάτων των εργαζομένων και αυτές οι συνέπειες είναι βέβαια πιο ορατές στις χώρες που τίθενται υπό διεθνή δανεισμό με δανειακές συμβάσεις (μνημόνια), όπως η Ελλάδα, η Ρουμανία, η Ουγγαρία και η Λετονία.
- Η αποκέντρωση των συλλογικών διαπραγματεύσεων και των συλλογικών συμβάσεων εργασίας αποτελεί μια ιδιαίτερα διαδεδομένη πρακτική που εντείνεται σε μεγάλο βαθμό κατά την περίοδο της κρίσης, κατά την οποία υποβαθμίζονται ο ρόλος και το κύρος των κεντρικών συλλογικών συμβάσεων υπέρ κυρίως της επιχειρησιακής και της τοπικού χαρακτήρα συλλογικής σύμβασης.

- Η επιδείνωση των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας σε μεγάλο αριθμό χωρών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η Λετονία, η οποία παρουσιάζει αύξηση των εργατικών ατυχημάτων και των συνεπαγόμενων αναπηριών κατά 47,6% σε διάστημα ενός έτους.
- Η χαμηλή συνδικαλιστική πυκνότητα και η μείωσή της ακόμη και σε χώρες που παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο συνδικαλισμού αποτελούν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της σύγχρονης ευρωπαϊκής συγκυρίας, παρότι διανύουμε μια περίοδο που η μισθωτή εργασία δοκιμάζεται έντονα από την κρίση. Τα συνδικάτα αναζητούν νέους όρους για την αποτελεσματικότερη παρέμβασή τους είτε μέσω της οργανωτικής αναδιάρθρωσης και της ενίσχυσης του αυτόνομου ρόλου της συνδικαλιστικής δράσης, είτε μέσω πρακτικών διεθνοποίησης της δράσης του συνδικαλιστικού κινήματος. Η πιο προφανής επίπτωση της οικονομικής κρίσης στις εργασιακές σχέσεις - ως αποτέλεσμα της μείωσης του μεγέθους του εργατικού δυναμικού - ήταν η μείωση της συμμετοχής στις συνδικαλιστικές οργανώσεις (Rychly, 2009).
- Οι απεργίες παρουσιάζουν σημαντική αύξηση, κυρίως σε χώρες που υφίστανται εντονότερα τα συμπτώματα της κρίσης.
- Η κοινωνική ασφάλιση συνεχίζει να αποτελεί αντικείμενο σοβαρών περικοπών ως προς τα δικαιώματα των εργαζομένων με επακόλουθες επιπτώσεις στις συντάξεις. Οι αλλαγές στο πλαίσιο της κοινωνικής ασφάλισης εκδηλώνονται με τη συρρίκνωση των ασφαλιστικών δικαιωμάτων, την αύξηση των ορίων ηλικίας συνταξιοδότησης και τη θέσπιση αντικινήτρων απέναντι στις πρόωρες συνταξιοδοτήσεις. Στην Ελλάδα αυξάνονται τα όρια πλήρους συνταξιοδότησης στα 65 έτη και στα 60 για τη μειωμένη συνταξιοδότηση, ενώ αυξάνεται ο απαιτούμενος αριθμός συντάξιμων ετών και η αντικατάσταση της 35ετίας με την 40ετία για πλήρη σύνταξη.
- Η περίοδος της κρίσης και η απειλή απώλειας θέσεων εργασίας ενεργοποιούν σε σημαντικό βαθμό τον θεσμό της διαθεσιμότητας και επιβάλλουν νέες σχετικές ρυθμίσεις

2.5.2 Η περίπτωση της Ελλάδας

Οι εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα ακολουθούν τη γενικότερη πορεία απορρύθμισης της εργασίας, όπως στην υπόλοιπη Ευρώπη. Στον παγκόσμιο δείκτη ανταγωνιστικότητας για τα έτη 2013-2014, η Ελλάδα κατείχε την 91^η θέση. Σε μία έρευνα του Ευρωβαρομέτρου (Απρίλιος 2014) που διενεργήθηκε στις 28 χώρες μέλη της ΕΕ, το 57% των εργαζόμενων δήλωσαν ότι οι εργασιακές συνθήκες στις χώρες τους χειροτέρευσαν. Μεγάλη διαφορά μεταξύ των χωρών σημειώθηκε στην ερώτηση εάν είναι ευχαριστημένοι με τους εργασιακούς όρους όπου το 94% στη Δανία δήλωσε ότι είναι ευχαριστημένο ενώ μόνο το 38% στην Ελλάδα δήλωσε ότι είναι ευχαριστημένο. Όσον αφορά την ικανοποίηση σχετικά με τις ώρες που εργάζονται οι περισσότεροι Ευρωπαίοι δήλωσαν υψηλή ικανοποίηση με το ωράριο εργασίας (80%) ενώ η Ελλάδα είχε το χαμηλότερο ποσοστό (16%). Όσον αφορά την υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας, το 85% των Ευρωπαίων δήλωσε ότι είναι ευχαριστημένοι ενώ μόνο το 36% των Ελλήνων δήλωσε ικανοποιημένοι.

Οι αποκλίσεις αυτές δεν είναι μόνο αποτέλεσμα της κρίσης αλλά οφείλονται και στα δομικά χαρακτηριστικά της κάθε χώρας μέλους. Στα δομικά χαρακτηριστικά εντάσσεται και η οικονομική ιστορία της κάθε χώρας.

Η Ελλάδα έχει χρεοκοπήσει τέσσερις φορές: το 1827, το 1843, το 1893 και το 1932. Ειδικότερα η χρεοκοπία του 1893 προκάλεσε κοινωνικές αναταραχές, μετανάστευση τόσο εσωτερική όσο και εξωτερική, το κίνημα στο Γουδί, αλλαγή του πολιτικού συστήματος κτλ. Η κρίση του 1932 αποτελεί συνέχεια της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης του 1929 και προκάλεσε και πάλι κοινωνικές αναταραχές και κατάρρευση του δημοκρατικού συστήματος (Προβόπουλος 2009).

Η σύγχρονη κρίση που μαστίζει την Ελλάδα προκάλεσε σημαντικές αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις. Στο δημόσιο τομέα έχουν εφαρμοστεί μέτρα περικοπών, τα οποία κρίθηκαν αναγκαία για τη μείωση των δημόσιων ελλειμμάτων και απαραίτητη προϋπόθεση για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας από τους διεθνείς οργανισμούς. Εκτός από τις περικοπές σε μισθούς, η οικονομική στήριξη προέβλεπε σημαντικές αλλαγές στις συλλογικές διαπραγματεύσεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Τα Μνημόνια που υπεγράφησαν προκάλεσαν απολύσεις στο δημόσιο τομέα, διευκόλυνση των μαζικών απολύσεων και όλα αυτά είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση της ανεργίας και του αισθήματος ανασφάλειας αλλά και την προώθηση ευέλικτων και αβέβαιων συνθηκών απασχόλησης (Ασπρίδης 2013). Απεμπολήθηκαν οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας και ο βασικός μισθός μειώθηκε.

Καταργήθηκε επίσης η δυνατότητα μονομερούς προσφυγής σε διαιτησία σε περίπτωση αποτυχίας της διαμεσολάβησης μετά τη λήξη των συλλογικών συμβάσεων. Μειώθηκε το κόστος των υπερωριών αλλά και το κοινωνικό κράτος (Κουζής 2012α, 2012β). Οι μισθοί και οι συντάξεις αλλά και οι άλλες κοινωνικές δαπάνες μειώθηκαν ενώ παράλληλα μειώθηκαν και τα εργασιακά δικαιώματα λόγω της προώθησης των ευέλικτων σχέσεων εργασίας. Αυξήθηκαν επίσης τόσο οι φτωχοί-άνεργοι όσο και οι φτωχοί εργαζόμενοι.

Ο βαθμός ανεργίας τον Ιανουάριο 2016 σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ ανέρχεται στο 24,4%. Η μεγάλη ανεργία οδήγησε σε μείωση του ΑΕΠ αλλά και σε μείωση των μισθών του ιδιωτικού τομέα.

2.5.3 Μνημόνια

Η Ελλάδα υπέγραψε τρία Μνημόνια ως συμφωνία για τη λήψη πακέτων διάσωσης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το ΔΝΤ και την ΕΚΤ. Τα Μνημόνια αυτά προκάλεσαν ριζικές αλλαγές στην αγορά εργασίας, αλλαγές που είχαν δρομολογηθεί τα τελευταία είκοσι χρόνια μόνο που τώρα, λόγω της κρίσης, αυξήθηκε το εύρος και η έντασή τους.

Οι παρεμβάσεις αυτές συνδέονται με τη μείωση της απασχόλησης και την απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων στο δημόσιο τομέα που έχουν ως στόχο τη σύγκλιση των εργασιακών σχέσεων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα με όρους γενικότερης υποβάθμισης.

Η απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων στο δημόσιο τομέα δημιουργεί το κατάλληλο υπόβαθρο για την εκτεταμένη απορρύθμιση των όρων εργασίας στο δημόσιο τομέα μέσω της ευέλικτης εργασίας, τις μαζικές απολύσεις και την απεμπόληση των συλλογικών συμβάσεων. Σημαντικό είναι ότι οι μαζικές απολύσεις προωθούνται σε μία περίοδο μεγάλης ανεργίας και έτσι το αίσθημα της εργασιακής ανασφάλειας αυξάνεται. Η μείωση των εργατικών δικαιωμάτων τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο καταργεί το εργατικό δίκαιο.

Με το πρώτο Μνημόνιο, μειώθηκε το κόστος των απολύσεων μέσω της μείωσης του χρόνου προειδοποίησης για την απόλυση από 24 σε έξι μήνες μειώνοντας έτσι το κόστος των απολύσεων μέχρι 18 μισθούς για εργαζόμενους με μεγάλη προϋπηρεσία.

Παράλληλα, διευκολύνονται σε μεγάλο βαθμό οι εργοδότες οι οποίοι μπορούν να καταβάλλουν την αποζημίωση απόλυσης σε όλο και μικρότερες δόσεις περιορίζοντας, επίσης, το όριο για μερική καταβολή της αποζημίωσης λόγω απόλυσης από το ισοδύναμο των μισθών 6 μηνών στους δύο μήνες. Επιπλέον, η ελάχιστη περίοδος απασχόλησης που απαιτείται για την καταβολή αποζημίωσης απόλυσης από τον εργοδότη επεκτείνεται από τους 2 σε 12 μήνες μετά τον τερματισμό των συμβάσεων αορίστου χρόνου. Τέλος, σε σχέση με τις ομαδικές απολύσεις, το όριο αυξάνεται από τους τέσσερις στους έξι εργαζόμενους για εταιρείες που έχουν 20-150 εργαζόμενους και για τις επιχειρήσεις με περισσότερους εργαζόμενους το όριο ορίζεται στο 5% σε σύγκριση με το προηγούμενο επίπεδο του 2%.

Το πρώτο Μνημόνιο προώθησε την ευέλικτη και αβέβαιη απασχόληση μέσω μίας σειράς μέτρων τα οποία ήταν η επέκταση του μέγιστου χρόνου προσωρινής απασχόλησης από δεκαοκτώ σε τριάντα έξι μήνες, την επέκταση του μέγιστου χρόνου προσωρινής απασχόλησης από δύο σε τρία χρόνια, την επέκταση της περιόδου εναλλαγής της εργασίας από έξι σε εννέα μήνες, τον περιορισμό των υπερωριών για τη μερική απασχόληση και τις επιβαρύνσεις για την εργασία λιγότερων των είκοσι ωρών την εβδομάδα.

Η απορρύθμιση των συλλογικών διαπραγματεύσεων αποτελεί ένα ενδιάμεσο στάδιο που οδηγεί στην εξατομίκευση των εργασιακών σχέσεων καθώς και στον τρόπο που θα δημιουργούνται οι μισθοί πλέον. Με το πρώτο μνημόνιο παραβιάστηκε μία βασική αρχή του εργατικού δικαίου που είναι αυτή της κατάρτησης των συλλογικών συμβάσεων και της υπογραφής συμβάσεων σε επίπεδο επιχείρησης με τις αντίστοιχες δυσμενείς επιπτώσεις για τους εργαζόμενους.

Με το δεύτερο μνημόνιο, οι μισθοί μειώνονται περαιτέρω κατά 22%. Για τα άτομα ηλικίας κάτω των 25 ετών μειώνονται κατά 32%. Η μείωση αυτή των μισθών έγινε κατόπιν νομοθετικής παρέμβασης η οποία ακύρωσε ουσιαστικά την εθνική συλλογική σύμβαση. Την ίδια στιγμή οι αυξήσεις στο βασικό μισθό σε συλλογικό επίπεδο και τα επιδόματα μακρόχρονης υπηρεσίας αναστέλλονται μέχρις ότου το ποσοστό ανεργίας να μειωθεί σε λιγότερο από το 10%. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να επισημανθεί ότι σύμφωνα με τη ΓΣΕΕ και την ΑΔΕΔΥ το ποσοστό ανεργίας δεν πρόκειται να μειωθεί σε λιγότερο από 10% πριν το 2023.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι οι πρόσφατες αλλαγές στο σύστημα συλλογικών συμβάσεων δεν επηρεάζουν μόνο το βασικό μισθό αλλά αποσκοπούν στη μείωση των μισθών στο χαμηλότερο επίπεδο. Αυτό γίνεται μέσω των παρακάτω ρυθμίσεων:

- Μέσω του παγώματος των μισθών με νόμιμο τρόπο.
- Με την αναστολή της επέκτασης της εφαρμογής κλαδικών συμφωνιών για όλους τους εργαζόμενους ενός κλάδου και συγκεκριμένου επαγγέλματος που προτρέπει τις επιχειρήσεις να αποφύγουν επαγγελματικές ενώσεις που υπογράφουν δεσμευτικές συλλογικές συμβάσεις, ενώ άλλες δεν είναι υποχρεωμένες να υπογράφουν δεσμευτικές συλλογικές συμβάσεις και υπογράφουν ατομικές συμβάσεις που είναι δεσμευτικές μόνο ως προς τα συνολικά ελάχιστα όρια.
- Παρέχοντας τη δυνατότητα υπογραφής συλλογικών συμβάσεων ανά επιχείρηση όπου το όριο είναι ο ελάχιστος μισθός ο οποίος δεν δεσμεύεται από τα όρια των αντίστοιχων συλλογικών συμβάσεων.

- Με τη μείωση του πραγματικού χρόνου συνέχισης των συλλογικών συμβάσεων, εφόσον λήγουν ή έχουν λήξει (από έξι σε 3 μήνες). Με τον τρόπο αυτό, η ρυθμιστική ισχύς του περιεχομένου των συλλογικών συμβάσεων μειώνεται και η διατήρησή τους σε επιμέρους όρους απασχόλησης συνδέεται πλέον μόνο με τον κατώτατο μισθό και τα επιδόματα φροντίδας των παιδιών, εκπαίδευσης, μακροχρόνιας υπηρεσίας και επικίνδυνης εργασίας. Όντας διαπραγματεύσιμοι στο πλαίσιο των νέων ατομικών συμβάσεων εργασίας, οι όροι αυτοί οδηγούν στη γρήγορη αποδοχή από την πλευρά των συνδικάτων για την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων εργασίας πριν από την περίοδο των τριών μηνών, κάτω από την πίεση των όρων που καθορίζονται από τους εργοδότες, προκειμένου να αποφευχθεί η εξατομίκευση των αμοιβών.
- Κατάργηση της δυνατότητας μονομερούς προσφυγής στη διαιτησία στην περίπτωση που αποτύχει η διαμεσολάβηση. Ως αποτέλεσμα, ο ρόλος της διαιτησίας περιορίζεται περισσότερο όσον αφορά την παροχή τελικής επίλυσης των συλλογικών διαφορών, αφήνοντας τον τρόπο επίλυσής τους σε εκκρεμότητα και ενισχύοντας την ανασφάλεια των εργαζόμενων. Πέραν αυτού, η διαιτησία χάνει την ισχύ της όσον αφορά το σύνολο της συλλογικής διαφοράς και περιορίζεται στο ελάχιστο όριο μισθού για κάθε επίπεδο διαπραγματεύσεως. Αυτού του τύπου η εξέλιξη αποθαρρύνει τους εργαζόμενους στο να αναζητήσουν διαιτησία ακόμα και εάν αυτή είναι αποδεκτή από τον εργοδότη. Οι εξελίξεις αυτές αφορούν μόνο τον ελάχιστο μισθό αφήνοντας το θέμα των επιδομάτων, άλλων θεσμικών θεμάτων και το σύνολο του περιεχομένου επιτευγμάτων προηγούμενων συλλογικών συμβάσεων σε καθεστώς αβεβαιότητας. Τα μέτρα αυτά προωθούν την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων από τα σωματεία υπό καθεστώς έντονης πίεσης.

Αύξηση ανεργίας, μείωση μισθών, ομαδικές απολύσεις. Έννοιες που περιγράφουν το τοπίο στην αγορά εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα. Με την ένταξη της χώρας στον μηχανισμό χρηματοοικονομικής στήριξης και την υπογραφή του «Μνημονίου» τίθεται σε εφαρμογή ένα αυστηρό πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής, με στόχο τη μείωση των δημοσίων δαπανών και την αύξηση των δημοσίων εσόδων. Προβλέπεται η λήψη μέτρων για τη δημοσιονομική εξυγίανση, τη ρύθμιση του χρηματοπιστωτικού τομέα, και την εφαρμογή μεταρρυθμίσεων που θα καταστήσουν την ελληνική οικονομία ανταγωνιστική. Μέρος αυτών των μεταρρυθμίσεων είναι και η συνεχής παρέμβαση στη λειτουργία της αγοράς εργασίας του ιδιωτικού τομέα και ειδικότερα στο πεδίο των ατομικών και συλλογικών εργασιακών σχέσεων, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί μέσω της εργατικής νομοθεσίας και των συλλογικών συμβάσεων εργασίας (Κυριακούλιας, 2012).

Η απορρύθμιση του εργατικού δικαίου αποτελεί σημαντική εξέλιξη από τα μέτρα που λαμβάνονται κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης και του μνημονίου. Η εξέλιξη αυτή είναι αποτέλεσμα της απορρύθμισης του συστήματος των συλλογικών διαπραγματεύσεων και των συλλογικών συμβάσεων, ενισχύοντας την προοπτική εξατομίκευσης των εργασιακών σχέσεων, ενώ συγχρόνως χαλαρώνει τους «νόμους προστασίας» του εργαζόμενου από την απόλυση. Επίσης παγιώνεται η σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου πλήρους ωραρίου. Η απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων και η μείωση των μισθών, επιφέρουν βίαιη υποβάθμιση του περιεχομένου της εργασίας (Κουζής, 2012).

2.6 Εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση

Οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν ένα πεδίο που έχει άμεση σχέση με τη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και τη Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων. Οι εργασιακές σχέσεις έχουν επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από την οικονομική κρίση και τις ραγδαίες αλλαγές σε όλα τα επίπεδα παγκοσμίως. Παράλληλα, η εργασιακή ικανοποίηση, σε χώρες που έχουν υπογραφεί δανειακές συμβάσεις έχει σημειώσει σημαντική μείωση (έρευνα Workmonitor της Randstad για το πρώτο τρίμηνο του 2011), γεγονός που επιβεβαιώνει τις έρευνες που υποστηρίζουν την άμεση σχέση εργασιακών σχέσεων και εργασιακής ικανοποίησης.

Η συμμετοχή σε σωματεία και ενώσεις εργαζομένων έχει άμεση σχέση με τις εργασιακές σχέσεις και με τη διαδικασία ελέγχου από τη διοίκηση ή τους προϊσταμένους. Η ύπαρξη της παραπάνω σχέσης συνδέει την εργασιακή ικανοποίηση με τα σωματεία (Serrano, 2009). Οι Berger, Olson & Boudreau (1983) υποστηρίζουν ότι τα συνδικάτα επιδρούν θετικά ως προς την εργασιακή ικανοποίηση σχετικά με τις αμοιβές, τα ωρομίσθια και τα ειδικά προνόμια που μπορούν να επιτύχουν οι εργαζόμενοι μέσα από την ενεργή συμμετοχή τους. Όμως η λειτουργία τους μπορεί να προκαλέσει προβλήματα και μικρό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης ως προς τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων (συνεργασία) ή με τους προϊσταμένους, έχοντας ως μεγάλο πρόβλημα την εποπτική συμπεριφορά των ανωτέρων προς τους συνδικαλιστές.

Οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν σε συνδικάτα ωθούνται να συμμετάσχουν λόγω της μικρής εργασιακής ικανοποίησής τους. Οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι οι ενώσεις εργαζομένων έχουν επιτύχει βελτιώσεις σε αποδοχές και εργασιακή ασφάλεια και προσπαθούν με τη συμμετοχή τους να αποκτήσουν περισσότερα δικαιώματα στην εργασία τους. Βασικός τους στόχος κυρίως είναι η αύξηση των αποδοχών, που προσφέρει μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση, παρά η εργασιακή ασφάλεια (Meng, 1990).

Οι Lillydahl & Singell (1993), υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι αποδέχονται ότι τα συνδικάτα και οι ενώσεις επιδρούν θετικά στις αποδοχές, ενώ μπορούν να λύσουν και άλλα προβλήματα, όπως να μειώσουν τα κρούσματα φυλετικών διακρίσεων. Οι εργαζόμενοι που είναι σε ενώσεις δηλώνουν ικανοποιημένοι μόνο σε θέματα αποδοχών και εργασιακής ασφάλειας, ενώ σε άλλους τομείς της εργασίας τους δε δηλώνουν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι.

Σύμφωνα με τον Renaud (2002), η συμμετοχή ή όχι σε σωματεία και ενώσεις εργαζομένων δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση σε ένα δεδομένο, σταθερό εργασιακό περιβάλλον. Οι Bryson, Cappellari & Lucifora (2004) υποστηρίζουν ότι δεν μπορούν να βγουν ασφαλή συμπεράσματα για το αν η συμμετοχή σε ενώσεις εργαζομένων συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση. Για πιο έγκυρα συμπεράσματα απαιτείται η ανάλυση επιπλέον χαρακτηριστικών.

Οι σχέσεις με τη διοίκηση αποτελούν πολύ βασικό παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης. Οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν την αυτονομία στην εργασία τους και επιθυμούν την αξιολόγησή τους και τη διακριτική εποπτεία από τη διοίκηση, ενώ δεν αποδέχονται τη στενή παρακολούθηση. Οι καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους και οι συχνές συζητήσεις για θέματα εργασίας, με ταυτόχρονη ενθάρρυνση των εργαζομένων για έκφραση γνώμης και προτάσεων, δημιουργούν αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης (Petrescu&Simmons, 2008). Η επικοινωνία με τους προϊσταμένους και η συχνή υποστήριξη από τη διοίκηση αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση (Karatepe&Kilic, 2005).

Ως προς τη μορφή της εργασίας, οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να δεχθούν περισσότερους συμβιβασμούς στην εργασία τους αν γνώριζαν ότι θα απασχολούνται για πολύ καιρό στην εταιρεία που εργάζονται. Η περιστασιακή ή προσωρινή εργασία δεν ικανοποιεί ούτε τους εργαζομένους αλλά ούτε και τους εργοδότες, όμως η έλλειψη εναλλακτικών λύσεων οδηγεί σε συνεργασίες αυτής της μορφής (Felfe et al., 2007). Οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης έχουν μικρότερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης τόσο σε θέματα αμοιβής, όσο και σε θέματα εργασιακής ασφάλειας και αντικειμένου εργασίας (Graaf-Zijl, 2011), αποδοχών, που προσφέρει μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση, παρά η εργασιακή ασφάλεια (Meng, 1990).

Οι Lillydahl & Singell (1993), υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι αποδέχονται ότι τα συνδικάτα και οι ενώσεις επιδρούν θετικά στις αποδοχές, ενώ μπορούν να λύσουν και άλλα προβλήματα, όπως να μειώσουν τα κρούσματα φυλετικών διακρίσεων. Οι εργαζόμενοι που είναι σε ενώσεις δηλώνουν ικανοποιημένοι μόνο σε θέματα αποδοχών και εργασιακής ασφάλειας, ενώ σε άλλους τομείς της εργασίας τους δε δηλώνουν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι.

Σύμφωνα με τον Renaud (2002), η συμμετοχή ή όχι σε σωματεία και ενώσεις εργαζομένων δεν επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση σε ένα δεδομένο, σταθερό εργασιακό περιβάλλον. Οι Bryson, Cappellari & Lucifora (2004) υποστηρίζουν ότι δεν μπορούν να βγουν ασφαλή συμπεράσματα για το αν η συμμετοχή σε ενώσεις εργαζομένων συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση. Για πιο έγκυρα συμπεράσματα απαιτείται η ανάλυση επιπλέον χαρακτηριστικών.

Οι σχέσεις με τη διοίκηση αποτελούν πολύ βασικό παράγοντα εργασιακής ικανοποίησης. Οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν την αυτονομία στην εργασία τους και επιθυμούν την αξιολόγησή τους και τη διακριτική εποπτεία από τη διοίκηση, ενώ δεν αποδέχονται τη στενή παρακολούθηση. Οι καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους και οι συχνές συζητήσεις για θέματα εργασίας, με ταυτόχρονη ενθάρρυνση των εργαζομένων για έκφραση γνώμης και προτάσεων, δημιουργούν αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης (Petrescu&Simmons, 2008). Η επικοινωνία με τους προϊσταμένους και η συχνή υποστήριξη από τη διοίκηση αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση (Karatepe&Kilic, 2005).

Ως προς τη μορφή της εργασίας, οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να δεχθούν περισσότερους συμβιβασμούς στην εργασία τους αν γνώριζαν ότι θα απασχολούνται για πολύ καιρό στην εταιρεία που εργάζονται. Η περιστασιακή ή προσωρινή εργασία δεν ικανοποιεί ούτε τους εργαζομένους αλλά ούτε και τους εργοδότες, όμως η έλλειψη εναλλακτικών λύσεων οδηγεί σε συνεργασίες αυτής της μορφής (Felfe et al., 2007). Οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης έχουν μικρότερο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης τόσο σε θέματα αμοιβής, όσο και σε θέματα εργασιακής ασφάλειας και αντικειμένου εργασίας (Graaf-Zijl, 2011).

Κεφάλαιο 3^ο – Εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση: Η περίπτωση επιχείρησης λιανικής ένδυσης.

3.1 Παρουσίαση της εταιρείας

Ο όμιλος, ξεκινώντας το 1975 με το πρώτο του κατάστημα στην Corunia, δραστηριοποιείται σε 73 χώρες, έχοντας συνολικά 4.360 καταστήματα. Το προσωπικό που την αποτελεί ξεπερνά τους 70,000 σε ολόκληρο τον πλανήτη.

Πωλητές, Ταμίες, Συντονιστές, Διακοσμητές Βιτρινών, Υπεύθυνοι Καταστημάτων, Εμπορικοί Υπεύθυνοι, Υπεύθυνοι Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπάλληλοι και Στελέχη της Διοίκησης του Ομίλου. Χιλιάδες νέοι άνθρωποι ξεκίνησαν μια επαγγελματική καριέρα γεμάτη δυνατότητες, συμμετέχοντας σε μία ομάδα με τους καλύτερους επαγγελματίες. Εξελίχθηκαν μαθαίνοντας έχοντας πάντα την στήριξη της ομάδας τους και την ανοιχτή και ευέλικτη επικοινωνιακή πολιτική του Ομίλου.

Ο όμιλος προσφέρει στους εργαζόμενους ένα ανταγωνιστικό πακέτο αποδοχών, που περιλαμβάνει ποσοστά ανάλογα με τους ημερήσιους και κατ' επέκταση μηνιαίους στόχους του κάθε καταστήματος.

Επιπλέον προσφέρει συνεχή εξέλιξη, τόσο σε διεθνές όσο και σε εγχώριο επίπεδο, μέσα από νέες θέσεις εργασίας.

Συνεχή εκπαίδευση, που στοχεύει στην ανάπτυξη του εργαζομένου.

Ποικίλα εκπαιδευτικά προνόμια, τόσο στις εταιρείες του Ομίλου όσο και σε επώνυμες εταιρείες από διάφορους χώρους.

3.2 Συμβάσεις εργασίας στην πολυεθνική εταιρεία

Ένας νεοπροσλαμβανόμενος εργαζόμενος υπογράφει σύμβαση αορίστου χρόνου εργασίας.

Οι συμβάσεις μπορεί να είναι part time απασχόλησης (16 ώρες, 20 ώρες, 30 ώρες) ή full time απασχόλησης (40 ώρες) την εβδομάδα.

Ένας νέος υπάλληλος ξεκινάει με την part time απασχόληση, αυτή των 16 ωρών την εβδομάδα. Ανάλογα τις ανάγκες του κάθε καταστήματος καθώς και την εμπειρία με το πέρασμα των χρόνων μπορεί να μεταβεί στην full time απασχόληση.

Η ηλικιακή ομάδα που προτιμάται να προσλαμβάνεται από την εταιρεία είναι αυτή μεταξύ 18 έως 25 ετών. Παρόλα αυτά οι υπάρχουσες θέσεις εργασίας περιλαμβάνουν άτομα και ηλικίας άνω των 35 ετών.

Οι πρώτοι έξι μήνες είναι δοκιμαστική περίοδος και περίοδος εκπαίδευσης για έναν νέο εργαζόμενο. Μετά από αυτή την περίοδο και εφόσον ο εργαζόμενος συνεχίσει στην εταιρεία δικαιούται τα εκπαιδευτικά προνόμια την κάρτα του υπαλλήλου με έκπτωση 25% σε όλα τα προϊόντα και σε όλες τις εταιρείες του ομίλου.

Επίσης, δικαιούται ποσοστά επί των πωλήσεων, τα λεγόμενα bonus. Η έκτακτη αμοιβή (bonus) στους εργαζομένους έχει ως σκοπό την αναγνώριση του έργου και της συμβολής τους στους εταιρικούς στόχους και στην παρακίνησή τους για τη βελτίωση της απόδοσής τους και παρέχεται ως επιβράβευση, σύμφωνα με τα εκάστοτε (ετήσια) αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης εργαζομένων. Η έκτακτη αμοιβή θεωρείται οικειοθελής παροχή από την ελευθεριότητα της εταιρείας, δεν αποτελεί νόμιμη ή συμβατική υποχρέωση της εταιρείας προς τους εργαζομένους της και η εταιρεία μπορεί να ανακαλεί ή μετατρέπει ή σταματά οποιαδήποτε στιγμή αυτή την οικειοθελή παροχή. Επίσης το ύψος της έκτακτης αμοιβής ανά επίπεδο διοίκησης, αλλά και για τους εργαζομένους που δεν κατέχουν θέσεις ευθύνης, καθώς και η χρονική στιγμή διάθεσής της, προσδιορίζονται κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Διοίκησης της Εταιρείας και εξαρτώνται από τη συνολική πορεία, τα αποτελέσματα, την εκάστοτε πολιτική επιβράβευσης της Εταιρείας και από την οικονομική της ευχέρεια.

Για όλο το τακτικό προσωπικό ισχύουν οι βασικές παροχές (μισθός, σύνταξη, ασφάλεια ζωής, ιατροφαρμακευτική κάλυψη, κάλυψη για αναπηρία/ανικανότητα, άδεια μητρότητας/πατρότητας και πρόβλεψη συνταξιοδότησης).

Υπαλληλικές Εκπτώσεις: η πολυεθνική Εταιρεία παρέχει σε όλο το προσωπικό τη δυνατότητα να αποκτήσει τα προϊόντα της εταιρείας σε ειδικές τιμές. Στην αρχή του χρόνου δίνεται στους εργαζόμενους μια εκπτωτική κάρτα όπου σε κάθε αγορά ισχύει έκπτωση -25% της αρχικής αξίας του προϊόντος με όρια αξίας 1800 ευρώ το χρόνο. Όταν ο εργαζόμενος υπερβεί το ποσό αυτό, και η κάρτα του εξαντληθεί τότε είναι αναγκασμένος να περιμένει την επόμενη ανανέωση της εκπτωτικής του κάρτας. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό της έκπτωσης πριν την εμφάνιση των capital controls ήταν 15% ενώ μετά την εφαρμογή των capital controls ανήλθε στο ποσοστό 25%.

Αυτά τα δικαιώματα και οι συμβάσεις εργασίας δεν έχουν επηρεαστεί ούτε έχουν αλλάξει με τα νέα δεδομένα συμβάσεων σε άλλες εταιρείες εξαιτίας της οικονομικής κατάστασης της χώρας μας και κατ' επέκταση της οικονομικής κρίσης που την διέπει.

3.3 Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης

Η οικονομική κατάσταση που επικρατεί τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας έχει επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στον εργασιακό χώρο και όχι μόνο.

Όσον αφορά την πολυεθνική εταιρεία για την οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνα, φαίνεται εκ των αποτελεσμάτων ότι οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης δεν επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό την εταιρεία.

Πιο συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι το ύψος του μισθού των εργαζομένων δεν αλλάζει.

Οι συμβάσεις εργασίας εξακολουθούν να είναι αορίστου χρόνου. Το μόνο που παρατηρείται είναι ότι δεν γίνονται πλέον συμβάσεις πλήρους απασχόλησης (40 ώρες την εβδομάδα), αλλά γίνονται συμβάσεις αορίστου μεν χρόνου εργασίας αλλά μερικής απασχόλησης (16 ώρες την εβδομάδα, ή 20 ώρες την εβδομάδα).

Επιπλέον, σημαντικό είναι το γεγονός ότι η εταιρεία δεν σταματάει να δίνει στους εργαζομένους τα μηνιαία bonus που τους αναλογούν. Σε μικρές, μεσαίες αλλά και μεγάλες επιχειρήσεις, η οικονομική κρίση συντέλεσε στη μείωση των μισθών καθώς και στην περικοπή των bonus. Στην πολυεθνική εταιρεία αυτό δεν συνέβη.

Όσον αφορά τις απολύσεις, παρατηρείται το γεγονός ότι υπήρξαν κάποιες απολύσεις όμως ο αριθμός τους είναι μικρός. Δεν πραγματοποιήθηκαν προσλήψεις, αλλά ούτε μεγάλος αριθμός απολύσεων. Οι απολύσεις που πραγματοποιήθηκαν αφορούσαν άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.

3.4 Ωράριο εργασίας – Υπερωρίες

Όπως προαναφέρθηκε, το ωράριο εργασίας μπορεί να είναι από 16 ώρες την εβδομάδα έως 40 ώρες την εβδομάδα. Για όλους τους εργαζομένους της εταιρείας ισχύει το σύστημα της πενθήμερης εβδομάδας εργασίας. Οι εργαζόμενοι που δεν έχουν υπογράψει πλήρη σύμβαση εργασίας, είναι ωρομίσθιοι και το ύψος του μηνιαίου μισθού εξαρτάται από το σύνολο ωρών που έχουν συμπληρώσει κάθε μήνα. Το θετικό που συμβαίνει στην πολυεθνική αυτή εταιρεία είναι ότι ο εργαζόμενος αμείβεται ακόμη και για τα 5 επιπλέον λεπτά που μπορεί να εργαστεί στο κατάστημα.

Υπάρχει μια φόρμα στην οποία αναγράφεται το σύνολο ωρών του κάθε εργαζόμενου (ονομαστικά) για την εβδομάδα και η οποία υπογράφεται μία φορά την εβδομάδα από τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά καθώς και από τον/την υπεύθυνο/η του κάθε καταστήματος.

Σε αυτή τη φόρμα ο εργαζόμενος επιβεβαιώνει το σύνολο των ωρών της σύμβασής του καθώς και τις υπερωρίες μέσα στην εβδομάδα. Εφόσον η φόρμα αυτή είναι σωστή αποστέλλεται στον αρμόδιο για την επιθεώρηση εργασίας.

Το ωράριο εργασίας κάθε εβδομάδα είναι κυλιόμενο καθώς και το ρεπό.

Στους εργαζομένους χορηγείται ενδιάμεση ανάπαυση 15-20 λεπτών, εφόσον ο χρόνος της ημερησίας εργασίας τους υπερβαίνει τις 5 ώρες.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί το γεγονός ότι στην πολυεθνική εταιρεία η αμοιβή της Κυριακής – αργίας είναι το 1/25 του μισθού προσαυξημένο με 75% στο καταβαλλόμενο ωρομίσθιο.

3.4.1 Αξιολόγηση απόδοσης και ανάπτυξης των εργαζομένων.

Σημαντική είναι η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων. Για το λόγο αυτό υπάρχει μία φόρμα αξιολόγησης της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου την οποία αναλαμβάνει να συμπληρώσει ο υπεύθυνος του κάθε καταστήματος.

Μια φορά στους έξι μήνες, ο υπεύθυνος του καταστήματος αναλαμβάνει να αξιολογήσει τον κάθε έναν εργαζόμενο. Για το λόγο αυτό πραγματοποιούνται ατομικές συναντήσεις(30 λεπτών περίπου) μεταξύ του διευθυντή, του υποδιευθυντή και του εργαζόμενου. Στην συνάντηση αυτή, ο εργαζόμενος καλείται να απαντήσει στις ερωτήσεις της φόρμας αξιολόγησης της απόδοσής του. Η κάθε έκθεση αξιολόγησης είναι προσαρμοσμένη ανάλογα με τη θέση του εργαζόμενου και συνδυάζει συγκεκριμένες βαρύτητες παραμέτρων από την αξιολόγηση των οποίων προκύπτει το συνολικό αποτέλεσμα της αξιολόγησης. Ο υπεύθυνος οφείλει να επισημάνει τις αδυναμίες αλλά και τα προτερήματα του εργαζόμενου, έτσι ώστε να προσπαθήσει να βελτιώσει την απόδοσή του στους τομείς που υστερεί.

Οι βασικές παράμετροι που προσδιορίζουν το σύστημα αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης εργαζομένων είναι οι εξής:

1. Οι στόχοι, για όσους εργαζομένους λαμβάνουν στοχοθεσία, ανάλογα με τη στάθμη ευθύνης.
2. Οι ιδιότητες που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι και απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων που τους ανατίθενται από την εταιρεία. Ως ιδιότητες νοούνται οι παρατηρήσιμες και μετρήσιμες επαγγελματικές συμπεριφορές των εργαζομένων που μπορούν να αναπτυχθούν και συνδέονται με την κουλτούρα και τις πρακτικές της εταιρείας, με τους στρατηγικούς στόχους και επηρεάζουν την επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι αξιολογούνται σε διαφορετικές ιδιότητες ανάλογα με τη θέση, ευθύνης ή μη, την οποία κατέχει ο κάθε εργαζόμενος στην εταιρεία.
3. Τα κριτήρια απόδοσης των εργαζομένων που απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων που τους ανατίθενται από την εταιρεία. Με τα κριτήρια απόδοσης αξιολογούνται μόνο οι εργαζόμενοι που δεν κατέχουν θέση ευθύνης.

Για την αξιολόγηση όλων των ανωτέρω παραμέτρων χρησιμοποιείται πενταβάθμια κλίμακα αξιολόγησης, με χαμηλότερη βαθμολογία το 1 (Μη ικανοποιητική απόδοση) και υψηλότερη το 5 (Σταθερά ξεπερνά). Η συνολική απόδοση (100%) των εργαζομένων, στη διαδικασία αξιολόγησής τους, προκύπτει από τα αποτελέσματα των ανωτέρω παραμέτρων, σταθμισμένα με τις αντίστοιχες βαρύτητες.

Εφόσον συμπληρωθεί η φόρμα αυτή, υπογράφεται από τον εργαζόμενο και τον υπεύθυνο και όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία της αξιολόγησης για όλους τους εργαζόμενους, αποστέλλεται στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας και συγκεκριμένα στον αρμόδιο για την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Είναι υποχρεωτική η συμμετοχή όλων των εργαζομένων σε αυτές τις συναντήσεις καθώς και η υπογραφή των εκθέσεων αξιολόγησης από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Αν η έκθεση αξιολόγησης δεν υπογραφεί από τον εργαζόμενο για οποιοδήποτε λόγο, η αξιολόγηση λαμβάνεται υπόψη και θεωρείται έγκυρη.

Η αξιολόγηση της απόδοσης του διευθυντή και του υποδιευθυντή του κάθε καταστήματος πραγματοποιείται από τον υπεύθυνο ανθρώπινου δυναμικού.

Σκοπός αυτού του συστήματος αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης Εργαζομένων είναι η αξιοποίηση των δυνατοτήτων όλων των Εργαζομένων, η διαρκής βελτίωση της απόδοσης και της παρακίνησής τους και η εδραίωση τακτικής και αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ Προϊσταμένων και Εργαζομένων για την προώθηση μιας κουλτούρας υψηλής απόδοσης στην Εταιρεία.

Επιπλέον, όσον αφορά την ανάπτυξη και την περαιτέρω εκπαίδευση των εργαζομένων, ο υπεύθυνος ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας αναλαμβάνει να πραγματοποιήσει σεμινάρια για την εξυπηρέτηση του πελάτη και την σωστή αντίδραση στις διάφορες συμπεριφορές ανάλογα με τον τύπο του κάθε πελάτη. Τα σεμινάρια αυτά είναι δια δραστικά και βοηθούν τους εργαζόμενους να κατανοήσουν τις διαφορετικές συμπεριφορές και να φερθούν ανάλογα.

Επίσης, σεμινάρια πραγματοποιούνται για την εκπαίδευση των ταμιών σε κάθε νέα εισαγωγή μιας επιπρόσθετης πληροφορίας. Η τεχνολογία εξελίσσεται και τα συστήματα αλλάζουν προς το καλύτερο. Έτσι, κάθε νέα πληροφορία αποστέλλεται σε έντυπη μορφή στο κεντρικό ταμείο κάθε καταστήματος και απονέμεται σε όλους τους ταμίες.

3.5 Υγιεινή και Ασφάλεια

Μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητες της εταιρείας είναι η βελτίωση της υγιεινής και της ασφάλειας των εργαζομένων. Αποτελεί συνείδηση σε όλους ότι η δημιουργία και η διατήρηση ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζομένους, πελάτες συμβάλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της εταιρείας. Η πολιτική της εταιρείας για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της και η υιοθέτηση σχετικών διεθνών προτύπων αποτελούν τα βασικότερα εργαλεία της πολιτικής πρόληψης των κινδύνων στους χώρους εργασίας.

Άμεση προτεραιότητα της εταιρείας είναι ο περιορισμός και η πρόληψη των ατυχημάτων σε όλους τους χώρους εργασίας καθώς και η πρόληψη των ασθενειών στους χώρους εργασίας για αυτό υιοθετεί μια σειρά από μέτρα για την προστασία και την καλύτερη ενημέρωση των εργαζομένων ως προς αυτά τα δύο ζητήματα. Συγκεκριμένα η εταιρεία παρακολουθεί στενά τα ετήσια ποσοστά τραυματισμών, εργατικών ατυχημάτων και ημερών εργασίας που χάθηκαν από αυτά, προκειμένου να είναι έτοιμη να λάβει άμεσα μέτρα σε περίπτωση αύξησης των ποσοστών.

Ο υπεύθυνος για την υγιεινή και ασφάλεια έχει δημιουργήσει ένα βίντεο διάρκειας 1,5 ώρας περίπου, όπου όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να παρακολουθήσουν για να γνωρίζουν τους κανόνες που ισχύουν μέσα σε ένα κατάστημα και χρειάζεται να ακολουθούν πιστά ώστε να αποφευχθεί κάποιο δυσάρεστο γεγονός.

Σε όλους τους χώρους του καταστήματος υπάρχει η απαραίτητη σήμανση (έξοδοι κινδύνου, χώροι προσέλευσης μόνο για το προσωπικό ή για τον καθαρισμό, κ.α.).

Επιπλέον σε κάθε όροφο του καταστήματος υπάρχει ένα πλάνο με την κάτοψη του ορόφου όπου διαφαίνονται οι έξοδοι κινδύνου, καθώς και οι απαραίτητοι πυροσβεστήρες σε ορατά σημεία, σε περίπτωση πυρκαγιάς.

Όσον αφορά την περίπτωση της πυρκαγιάς, γίνονται κατά καιρούς ολιγόωρα σεμινάρια από ομάδα έμπειρων πυροσβεστών, έτσι ώστε όλο το προσωπικό να γνωρίζει τί πρέπει να κάνει σε μία αντίστοιχη κατάσταση έκτακτης ανάγκης τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και στην διαδικασία της εκκένωσης του χώρου από τους πελάτες.

Όσον αφορά την υγιεινή του καταστήματος, υπάρχει αρμόδια ομάδα καθαρισμού που αναλαμβάνει κάθε ημέρα στο κλείσιμο του καταστήματος να καθαρίζει όλους τους χώρους.

Στη διάρκεια της λειτουργίας του καταστήματος, οι πωλητές αναλαμβάνουν στη διάρκεια της ημέρας και του ωραρίου τους να καθαρίζουν τον χώρο (Swiffer για το πάτωμα, αποσμητικό χώρου για τα δοκιμαστήρια, απολυμαντικό υγρό για την τουαλέτα κ.α.).

3.6 Ασφάλιση και Περίθαλψη

Η ασφάλιση των εργαζομένων είναι στο Ι.Κ.Α και οι ημέρες ασφάλισης είναι 21 ή 22 ημέρες το μήνα ανάλογα.

Η ασφάλιση όλων των εργαζομένων είναι υποχρεωτική και πραγματοποιείται αμέσως μετά την πρόσληψή τους, ενώ προαιρετικά τους δίνεται η δυνατότητα να ασφαλίσουν και τα μέλη της οικογενείας τους.

Στην περίπτωση της ασθένειας των εργαζομένων:

Οι εργαζόμενοι γενικά, άσχετα αν πρόκειται για υπαλλήλους ή εργατοτεχνίτες ή υπηρέτες δικαιούνται να απουσιάσουν από την εργασία τους λόγω ασθένειας χωρίς συνέπειες. Επομένως, δεν θεωρείται ότι αποχώρησαν οικειοθελώς και η σύμβαση εργασίας εξακολουθεί να συνεχίζεται ενώ παράλληλα ο μισθός και τα ημερομίσθια καταβάλλονται με ορισμένες προϋποθέσεις. Επομένως οι εργοδότες είναι υποχρεωμένοι να δεχτούν την επιστροφή των μισθωτών στην εργασία τους.

3.7 Υποχρεώσεις ΙΚΑ και εργοδότη επί ασθένειας μισθωτών (3ημερα ασθένειας):

α) Εάν ο μισθωτός ασθενήσει και απέχει από την εργασία του για διάστημα μέχρι 3 ημέρες, οσεςδήποτε φορές μέσα στο έτος, δεν δικαιούται να λάβει επίδομα ασθένειας. Αλλά ούτε και υπολογίζεται ο χρόνος αυτός σαν χρόνος αναμονής για άλλη περίπτωση ασθένειας και επομένως, αν αρρωστήσει στη συνέχεια μέσα στο αυτό έτος πάνω από 3 ημέρες θα του χορηγηθεί επίδομα ασθένειας από την 4η ημέρα. Ως εκ τούτου ο εργοδότης υποχρεούται να καταβάλει κάθε φορά τις αποδοχές ασθένειας 3 ημερών, όχι διαρκώς αλλά μέχρι να συμπληρωθεί ο μήνας ή ο μισός μήνας (κατ' έτος) ανάλογα με τον χρόνο υπηρεσίας του μισθωτού.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Α.Ν 178/1967, στις ανωτέρω περιπτώσεις απουσίας για 1-3 ημέρες από την εργασία συνεπεία ασθένειας, για τις οποίες δεν καταβάλλεται επίδομα από το ΙΚΑ, ο εργοδότης έχει υποχρέωση να καταβάλλει μόνο το μισό του ημερομισθίου ή του ανάλογου ημερήσιου μισθού, αδιάφορα αν πρόκειται για πρώτη ή δεύτερη φορά.

Β) Αντίθετα αν η ασθένεια διαρκέσει πάνω από 3 ημέρες π.χ. 12 ημέρες, ο μισθωτός δικαιούται να λάβει από το ΙΚΑ επίδομα μόνο για τις 9 ημέρες της ασθένειας του, γιατί αφαιρείται ο 3ήμερος χρόνος αναμονής. Έτσι ο εργοδότης έχει υποχρέωση να καταβάλλει, για μεν τις 3 πρώτες ημέρες το μισό (1/2) μόνο του ημερομισθίου ή του ανάλογου ημερήσιου μισθού, για δε τις υπόλοιπες 9 ημέρες τη διαφορά μεταξύ του ημερομισθίου και του επιδόματος ασθένειας που καταβάλλει το ΙΚΑ.

Εάν αρρωστήσει ο μισθωτός οσεςδήποτε φορές μέσα σ' αυτό το ημερολογιακό έτος, επί 4 τουλάχιστον ημέρες σε κάθε περίπτωση, δικαιούται να λάβει επίδομα από το ΙΚΑ για όλες τις ημέρες της ασθένειας, χωρίς να υπολογιστεί χρόνος αναμονής. Αν όμως η ασθένειά του διαρκέσει το πολύ 3 ημέρες (ή λιγότερες), οσεςδήποτε φορές στο αυτό ημερολογιακό έτος, δεν δικαιούται να λάβει επίδομα ασθένειας από το ΙΚΑ και επιβαρύνεται πλέον ο εργοδότης να καταβάλει το 1/2 των ημερομισθίων του, με τις προϋποθέσεις και τα χρονικά όρια των άρθρων 657 -658 του ΑΚ.

Κεφάλαιο 4^ο – Μεθοδολογία της έρευνας

4.1 Οι ερευνητικοί στόχοι της έρευνας

Όσον αφορά στους ερευνητικούς στόχους της εργασίας, αυτοί είναι οι εξής:

1. Να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων της πολυεθνικής εταιρείας λιανικής ένδυσης ως προς τους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης.
2. Να προσδιοριστούν οι μεταβλητές που επιδρούν στους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης.

Στα πλαίσια των ερευνητικών στόχων, εκτός από τη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακών σχέσεων, διερευνήθηκαν και οι επιδράσεις των δημογραφικών χαρακτηριστικών τόσο στην εργασιακή ικανοποίηση όσο και στο θέμα των εργασιακών σχέσεων. Το φύλο, η ηλικία, η ύπαρξη τέκνων, το επίπεδο εκπαίδευσης, ο κλάδος εργασίας, το επίπεδο ιεραρχίας, η προϋπηρεσία και οι ετήσιες καθαρές αποδοχές αποτελούν παράγοντες, οι οποίοι διερευνήθηκαν ως προς την επίδρασή τους στις εργασιακές σχέσεις και την εργασιακή ικανοποίηση στην εταιρεία.

4.2 Το δείγμα της έρευνας

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε ως πληθυσμός αναφοράς ορίζεται το σύνολο των εργαζομένων ενός καταστήματος της πολυεθνικής εταιρείας. Ο ακριβής αριθμός είναι 45 άτομα εκ των οποίων 36 είναι γυναίκες και 9 είναι άνδρες. Η ηλικιακές ομάδες είναι από 18 ετών έως 24, από 25 έως 30, από 31 έως 35 και από 36 ετών και άνω. Οι εργαζόμενοι που ερωτήθηκαν καλύπτουν διαφορετικές κατηγορίες και ανήκουν σε διάφορες θέσεις μέσα στο κατάστημα, όπως είναι η θέση του πωλητή, του ταμιά αλλά και του διευθυντή ή του υποδιευθυντή του καταστήματος.

Επομένως, στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε, απάντησε ένα ευρύ φάσμα κοινού-εργαζομένων στις ερωτήσεις που τέθηκαν.

4.3 Μέθοδος συλλογής των δεδομένων

Στα πλαίσια της έρευνας δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο βασίστηκε σε κάποια πρότυπα ερωτηματολόγια της εργασιακής ικανοποίησης.

Στη συνέχεια το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 45 εργαζόμενους της εταιρείας και απάντησαν όλοι.

Οι ερωτήσεις είναι στο σύνολο 30 και οι απαντήσεις είναι 'ΝΑΙ' ή 'ΟΧΙ' (κατηγορικές μεταβλητές).

4.4 Δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, αποτελείται από τρεις ενότητες.

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις δημογραφικών στοιχείων, η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση και η τρίτη ενότητα αφορά ερωτήσεις σχετικές με το συνδικαλιστικό κίνημα.

Η πρώτη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις που αναφέρονται σε στοιχεία όπως φύλο, ηλικία, εισόδημα, ιεραρχία, κλάδος εργασίας, μορφωτικό επίπεδο κτλ. Οι ερωτήσεις ήταν κατάλληλα δομημένες, ώστε να διατηρηθεί η ανωνυμία των συμμετεχόντων. Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονται στους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης (μισθός, αξιολόγηση, εκπαίδευση κτλ.). Η τρίτη και τελευταία ενότητα αποτελείται από ερωτήσεις που έχουν ως σημείο αναφοράς τη συμμετοχή των εργαζομένων σε σωματεία καθώς και την άποψή τους για το καθεστώς των εργασιακών σχέσεων.

Οι ανεξάρτητες μεταβλητές που επιδρούν στους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης είναι οι εξής:

Φύλο

Ηλικία

Οικογενειακή κατάσταση

Κλάδος εργασίας

Επίπεδο εκπαίδευσης

Καθαρές απολαβές

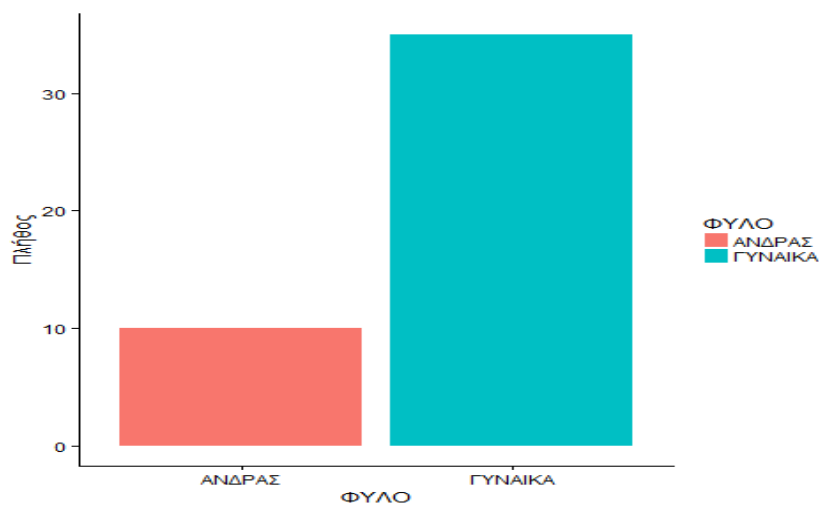
Είστε μέλος σε κάποιο σωματείο;

Κεφάλαιο 5^ο - Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

5.1 Ανάλυση του δείγματος

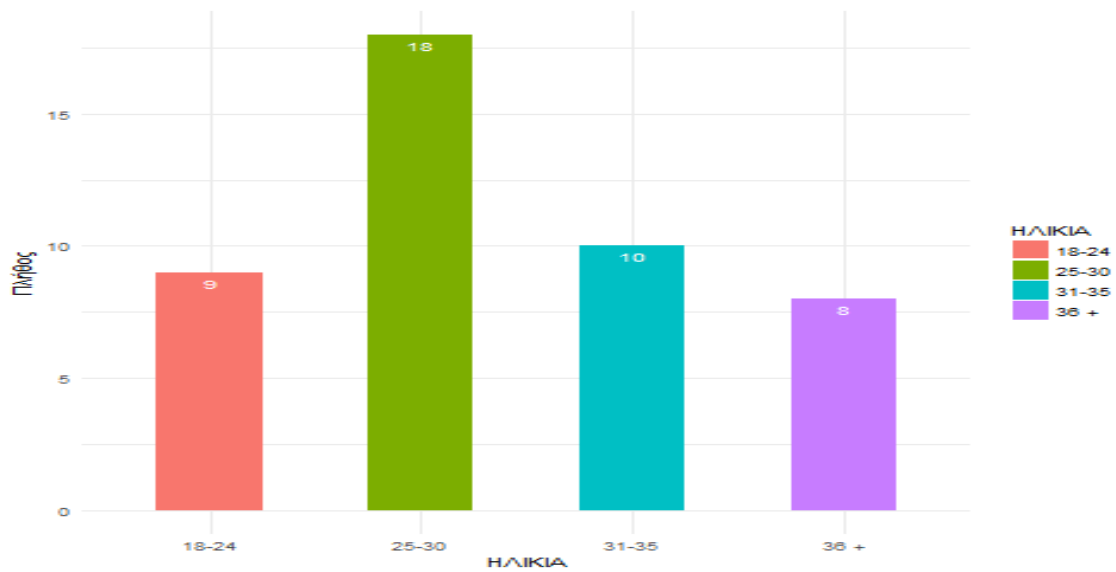
1. Φύλο

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε συμμετείχαν 45 εργαζόμενοι στο σύνολο εκ των οποίων, όπως βλέπουμε στο παρακάτω ραβδόγραμμα, οι 36 είναι γυναίκες και οι 9 είναι άνδρες. Γενικότερα η πλειοψηφία των εργαζομένων που απασχολούνται στα καταστήματα της πολυεθνικής εταιρείας είναι κατά βάση γένους θηλυκού.



Σχήμα 1. Ανάλυση δείγματος ως προς το φύλο

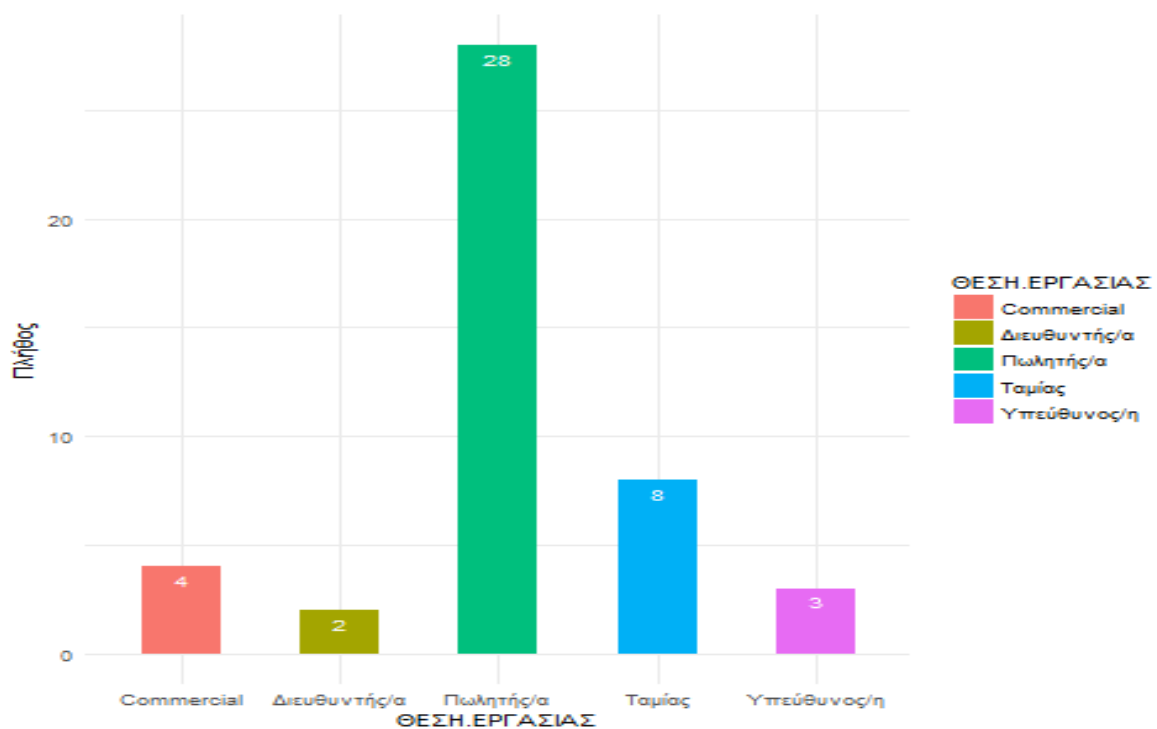
2. Ηλικία



Σχήμα 2. Ανάλυση δείγματος ως προς την ηλικία

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι 9 εργαζόμενοι έχουν ηλικία από 18 έως 24 ετών, 18 εργαζόμενοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25 έως 30 ετών, 10 εργαζόμενοι ανήκουν στην ομάδα 31 έως 35 ετών και 8 εργαζόμενοι ανήκουν στην ομάδα 36 ετών και πάνω.

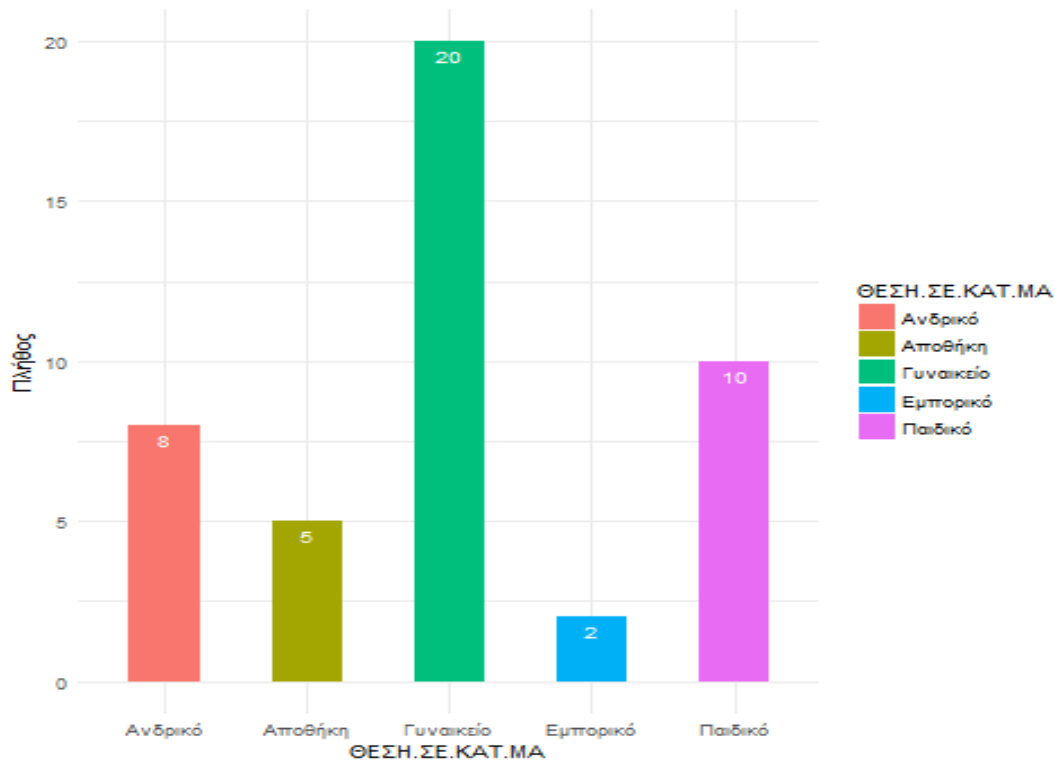
3.Θέση εργασίας



Σχήμα 3. Ανάλυση δείγματος ως προς τη θέση εργασίας στο κατάστημα

Ως προς την θέση του κάθε εργαζόμενου μέσα στο κατάστημα, βλέπουμε ότι, 4 εργαζόμενοι είναι commercial καταστήματος, 2 άτομα κατέχουν διευθυντική θέση (είναι ο διευθυντής/α και ο υποδιευθυντής/α), 28 εργαζόμενοι είναι πωλητές, 8 εργαζόμενοι είναι ταμίες και 3 εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι τμημάτων(γυναικείο τμήμα, ανδρικό τμήμα, παιδικό τμήμα).

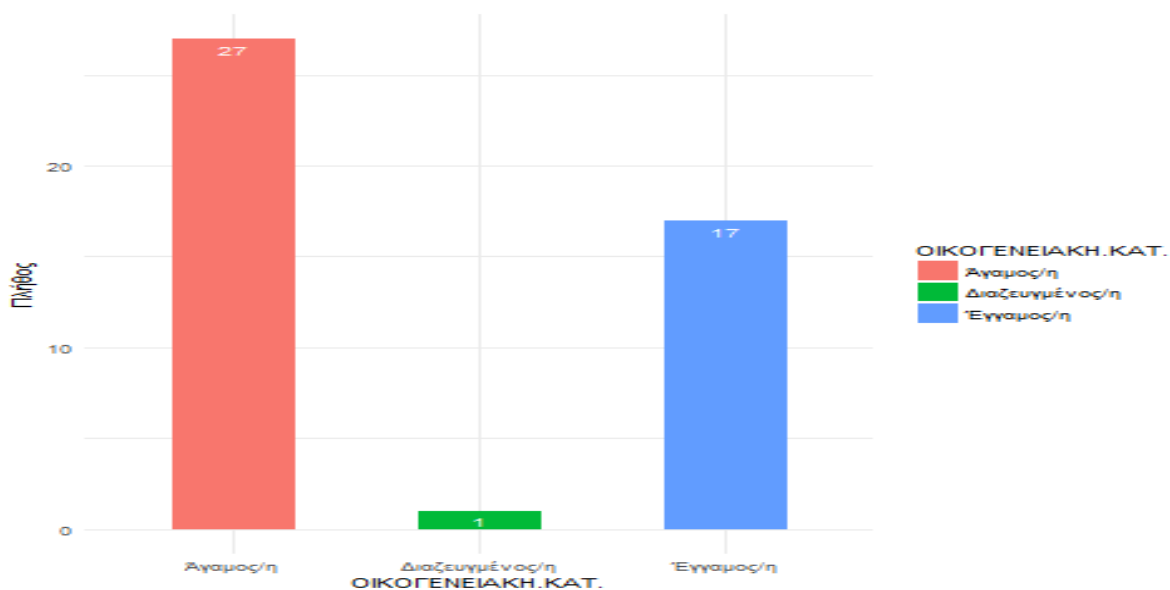
4. Θέση εργαζόμενου μέσα στο κατάστημα



Σχήμα 4. Θέση εργαζόμενου μέσα στο κατάστημα

Βλέπουμε στο παραπάνω γράφημα ότι 8 άτομα απασχολούνται στο ανδρικό τμήμα, 5 άτομα στην αποθήκη του καταστήματος, 20 άτομα απασχολούνται στο γυναικείο τμήμα, 2 άτομα στο εμπορικό τμήμα και 10 άτομα απασχολούνται στο παιδικό τμήμα του καταστήματος.

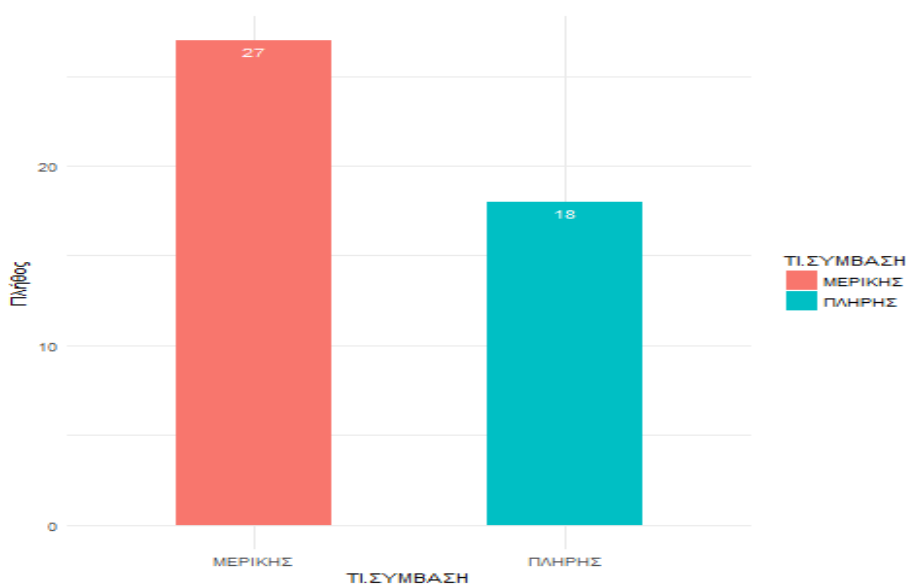
5. Οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων



Σχήμα 5. Ανάλυση δείγματος ως προς την οικογενειακή κατάσταση

Ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων, παρατηρούμε ότι 27 άτομα δήλωσαν άγαμοι, ένα άτομο διαζευγμένο και 17 άτομα δήλωσαν έγγαμοι.

6. Σύμβαση εργασίας

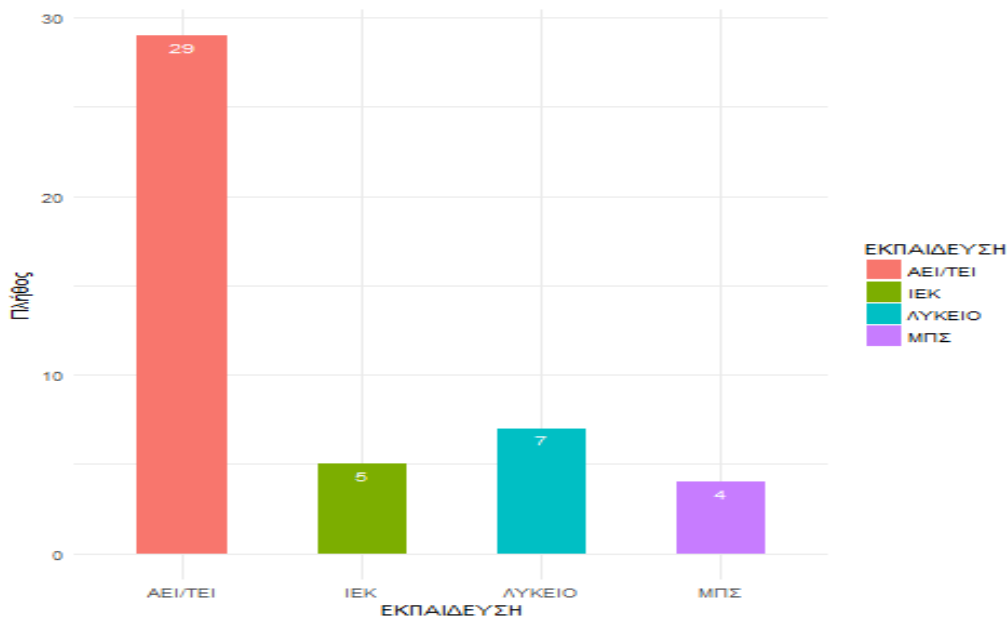


Σχήμα 6. Ανάλυση δείγματος με βάση την σύμβαση εργασίας που έχουν υπογράψει

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι 27 εργαζόμενοι έχουν υπογράψει σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου και 18 εργαζόμενοι έχουν υπογράψει σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Γενικότερα οι συμβάσεις εργασίας που επικρατούν στην πολυεθνική εταιρεία είναι αορίστου χρόνου και όχι ορισμένου χρόνου εργασίας.

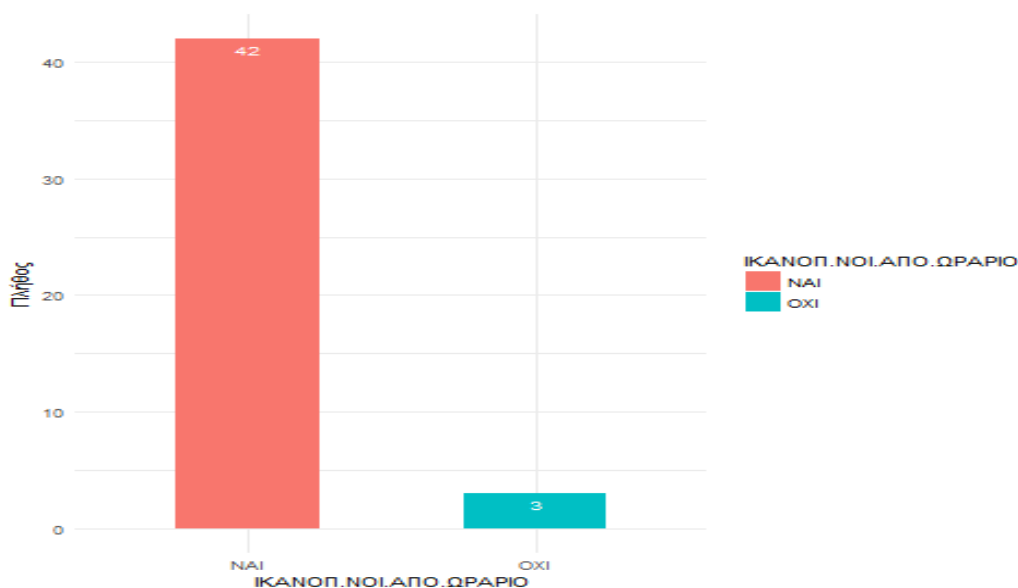
7. Εκπαίδευση των εργαζομένων – μορφωτικό επίπεδο



Σχήμα 7. Ανάλυση δείγματος ως προς το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων.

Ως προς το επίπεδο μόρφωσης, παρατηρούμε ότι 29 εργαζόμενοι είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου ή ΤΕΙ, 5 εργαζόμενοι είναι απόφοιτοι ΙΕΚ, 7 εργαζόμενοι είναι απόφοιτοι Λυκείου και μόλις 4 εργαζόμενοι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος.

8. Ικανοποίηση από το ωράριο εργασίας



Σχήμα 8. Ανάλυση δείγματος ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων από το ωράριο εργασίας.

Ως προς το ωράριο εργασίας, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων, συγκεκριμένα 42 εργαζόμενοι έχουν απαντήσει θετικά και μόλις 3 εργαζόμενοι φαίνεται να μην είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο.

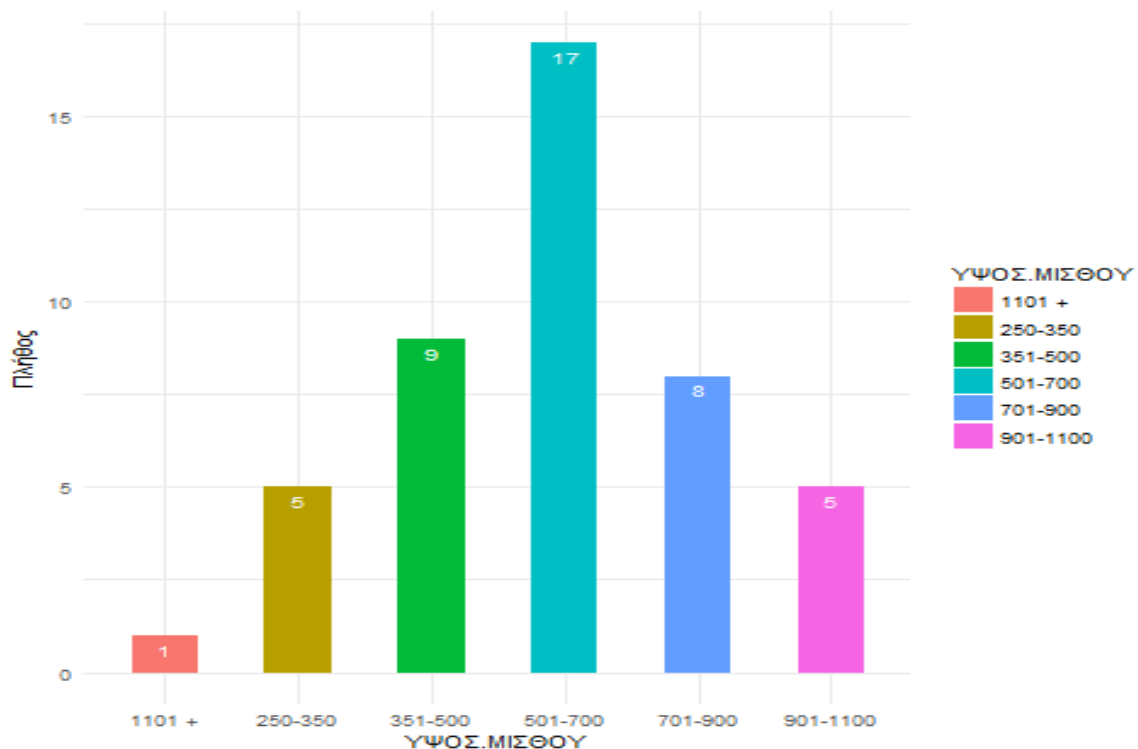
Αξίζει να σημειωθεί ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι που έχουν απαντήσει θετικά, χαρακτηρίζουν το ωράριο εργασίας τους ευέλικτο.

Το καθεστώς υπερωριών ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό την πλειοψηφία των εργαζομένων, καθώς αμείβεται κάθε επιπλέον λεπτό από την υπογεγραμμένη σύμβαση εργασίας. Έτσι, οι εργαζόμενοι έχουν κίνητρο να εργασθούν επιπλέον ώρες.

Το ίδιο δεν ισχύει για τα άτομα που έχουν υπογράψει πλήρη απασχόληση. Οι επιπλέον ώρες από την σύμβαση, προστίθενται μηνιαία και δίνονται στους εργαζόμενους σαν χρωστούμενες ώρες (repo). Δεν πληρώνονται σαν υπερωρίες.

Επομένως οι αρνητικές απαντήσεις που δόθηκαν πολύ πιθανό να αναφέρονται σε αυτή την ομάδα των εργαζομένων.

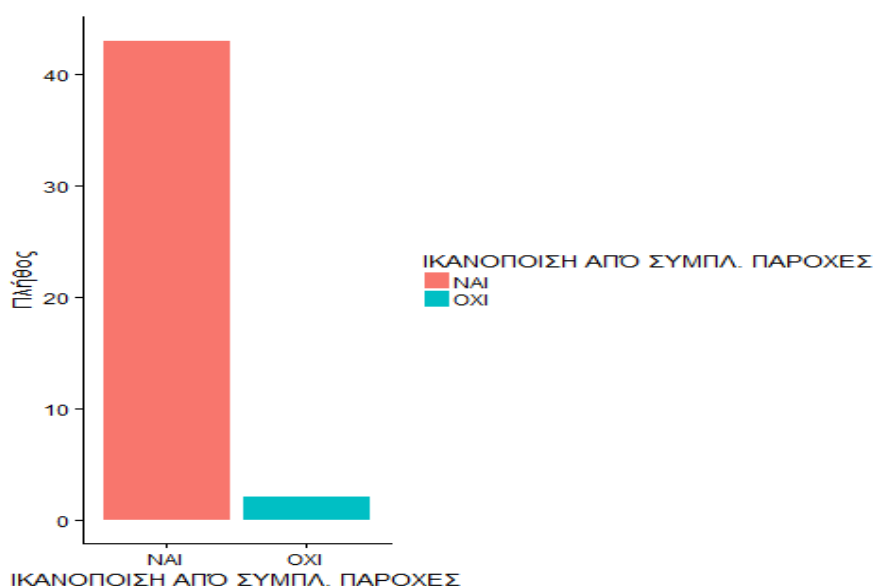
9. Ύψος (καθαρού) μηνιαίου μισθού



Σχήμα 9. Ανάλυση δείγματος ως προς το ύψος του καθαρού μηνιαίου μισθού των εργαζομένων.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, 5 εργαζόμενοι έχουν μηνιαίο μισθό από 250-350 ευρώ, 9 εργαζόμενοι αμείβονται 351-500 ευρώ, 17 εργαζόμενοι ανήκουν στην μισθολογική κατηγορία 501-700 ευρώ, 8 εργαζόμενοι αμείβονται από 701-900 ευρώ, 5 εργαζόμενοι ανήκουν στην κατηγορία 901-1100 ευρώ και μόλις ένας εργαζόμενος αμείβεται 1101 ευρώ και πάνω.

10. Ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές αμοιβές/παροχές (bonus, έκπτωτική κάρτα υπαλλήλου, η δωροκάρτα των Χριστουγέννων κ.α.) της εταιρείας.



Σχήμα 10. Ανάλυση δείγματος ως προς την ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές παροχές

Στο παραπάνω γράφημα απεικονίζεται η ικανοποίηση των εργαζομένων από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία. 43 εργαζόμενοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι και μόνο δύο απάντησαν αρνητικά ως προς την ικανοποίηση τους.

Τα bonus μοιράζονται στους εργαζόμενους σύμφωνα με τα έτη που απασχολούνται στην εταιρεία, το ωράριο της εργασίας τους, την σύμβαση που έχουν υπογράψει, την ηλικία κ.α.

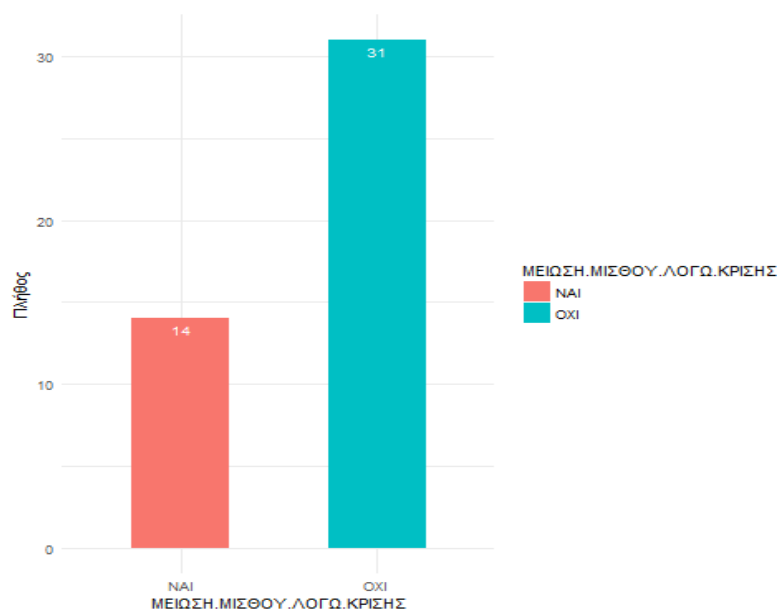
Αυτό που αξίζει να σημειωθεί και δόθηκε σαν συμπληρωματική απάντηση στο ερώτημα αυτό, είναι το γεγονός ότι η έκπτωτική κάρτα του υπαλλήλου, παρόλο που αυξήθηκε στο ποσοστό του 25% μετά την εμφάνιση των capital controls, είναι το γεγονός ότι η κάρτα αυτή δεν είναι για απεριόριστες αγορές.

Αυτό σημαίνει ότι οι υπάλληλοι έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν αγορές μέσα σε ένα χρόνο αξίας 1800 ευρώ.

Από το ποσό αυτό αφαιρείται κάθε φορά η έκπτωση. Όταν συμπληρωθεί το ποσό αυτό η έκπτωτική κάρτα εξαντλείται.

Επομένως, οι εργαζόμενοι σημειώνουν ως μειονέκτημα αυτής της παροχής που προσφέρει η εταιρεία, αυτόν τον περιορισμό της έκπτωτικής κάρτας.

11. Έχουν γίνει μειώσεις μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης;



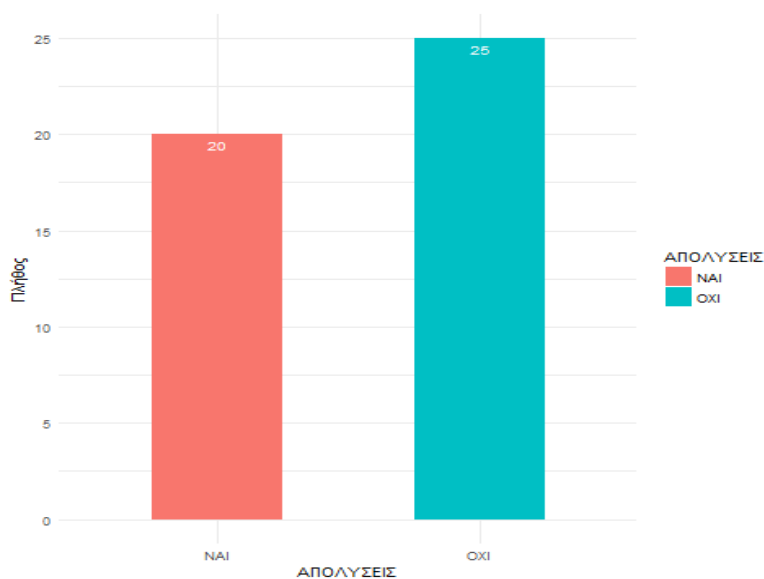
Σχήμα 11. Ανάλυση δείγματος ως προς το εάν έχει γίνει μείωση μισθού εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

Στο ερώτημα εάν έχει γίνει μείωση μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων έχουν απαντήσει αρνητικά και μόλις 14 άτομα απάντησαν ότι έχει γίνει μείωση στο μισθό και 31 άτομα απάντησαν ότι δεν έχει σημειωθεί μείωση στον μισθό τους.

Ωστόσο αξίζει να σημειωθεί ότι πρόκειται για μια μεγάλη πολυεθνική εταιρεία, όπου παρόλη τη γενικότερη αρνητική οικονομική κατάσταση της χώρας το ύψος του μισθού δεν επηρεάστηκε (δεν μειώθηκε) καθώς σημαντικό είναι και το γεγονός ότι η εταιρεία διατηρεί τις συμπληρωματικές παροχές στους εργαζομένους της (bonus, εκπρωτική κάρτα υπαλλήλου).

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το ποσοστό της εκπρωτικής κάρτας των υπαλλήλων, που μέχρι τότε ήταν στο 15%, την περίοδο της εμφάνισης των capital controls, αυξήθηκε στο 25% και έτσι οι υπάλληλοι πραγματοποιούν τις αγορές τους με μεγαλύτερη έκπτωση.

12. Έχουν γίνει απολύσεις με την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης;



Σχήμα 12. Ανάλυση του δείγματος ως προς τις απολύσεις

Παρατηρούμε ότι στο ερώτημα εάν έχουν γίνει απολύσεις με την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης στη χώρα μας, 20 εργαζόμενοι έχουν απαντήσει θετικά και 25 εργαζόμενοι αρνητικά.

Αυτό έχει να κάνει περισσότερο με τις ανάγκες του κάθε καταστήματος, συνήθως ο διευθυντής κάθε καταστήματος τις περιόδους όπου οι πωλήσεις δεν είναι οι επιθυμητές και οι ώρες των εργαζομένων είναι παραπάνω, προσπαθούν να μειώσουν τις επιπλέον αυτές ώρες.

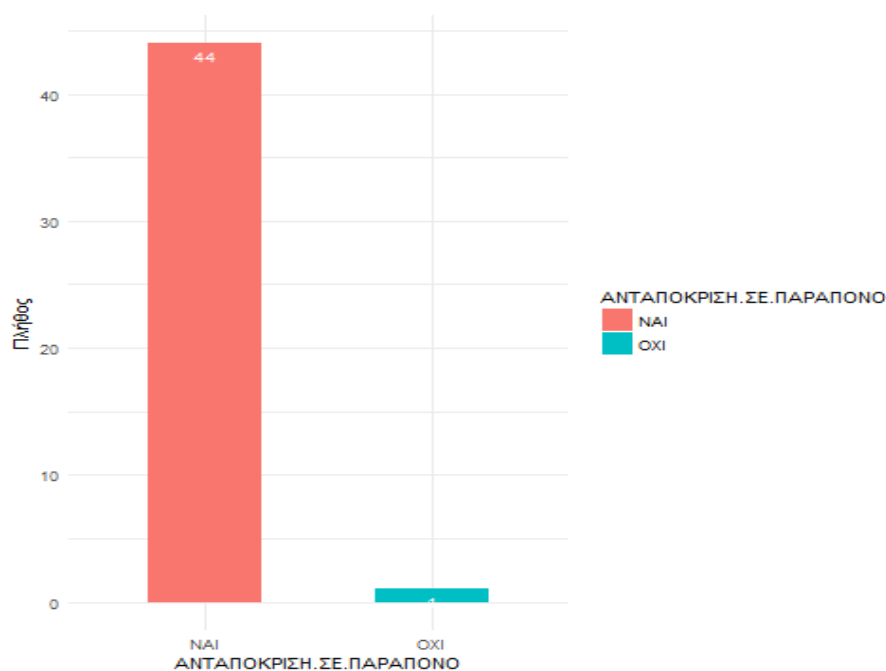
Όταν οι ώρες αυτές δεν μπορούν να δικαιολογηθούν από τις πωλήσεις κάθε καταστήματος η λύση που επέρχεται είναι η απόλυση.

Συνήθως προτιμούν να απολύουν εργαζόμενους με πλήρη σύμβαση εργασίας και να προσλαμβάνουν νέα άτομα μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Στη συνέχεια ακολουθούν γραφήματα που αφορούν την ικανοποίηση των εργαζομένων από την επικοινωνία με τον διευθυντή του καταστήματος τους ή την ανώτερη διοίκηση στην έκφραση κάποιου παραπόνου και στην επικοινωνία.

Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων φαίνεται να είναι ικανοποιημένα.

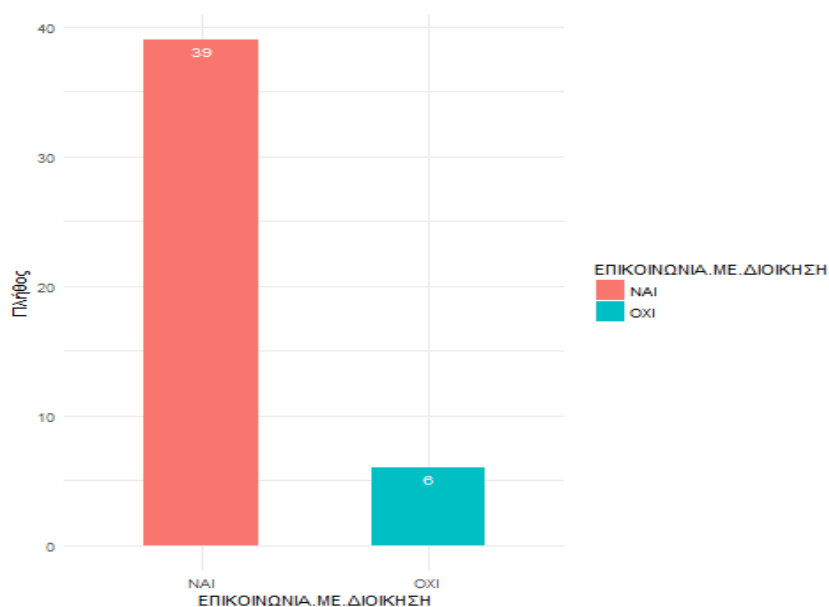
13. Βρίσκεται ανταπόκριση εάν εκφράσετε κάποιο παράπονο/προβληματισμό στον υπεύθυνο σας;



Σχήμα 13. Ανάλυση δείγματος ως προς την ανταπόκριση σε κάποιο παράπονο

Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων απάντησε ότι βρίσκει ανταπόκριση όταν εκφράζει κάποιο παράπονο στον υπεύθυνο.

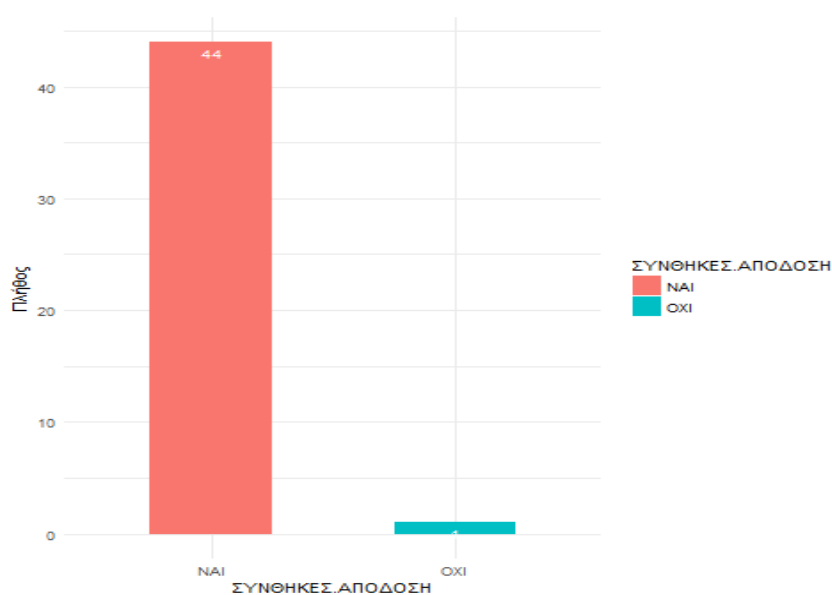
14. Υπάρχει ανοιχτή επικοινωνία με την ανώτερη διοίκηση;



Σχήμα 14. Ανάλυση δείγματος ως προς την επικοινωνία με την ανώτερη διοίκηση.

Στο ερώτημα εάν υπάρχει ανοιχτή επικοινωνία με την ανώτερη διοίκηση, 39 εργαζόμενοι απάντησαν θετικά και μόνο 6 εργαζόμενοι απάντησαν αρνητικά.

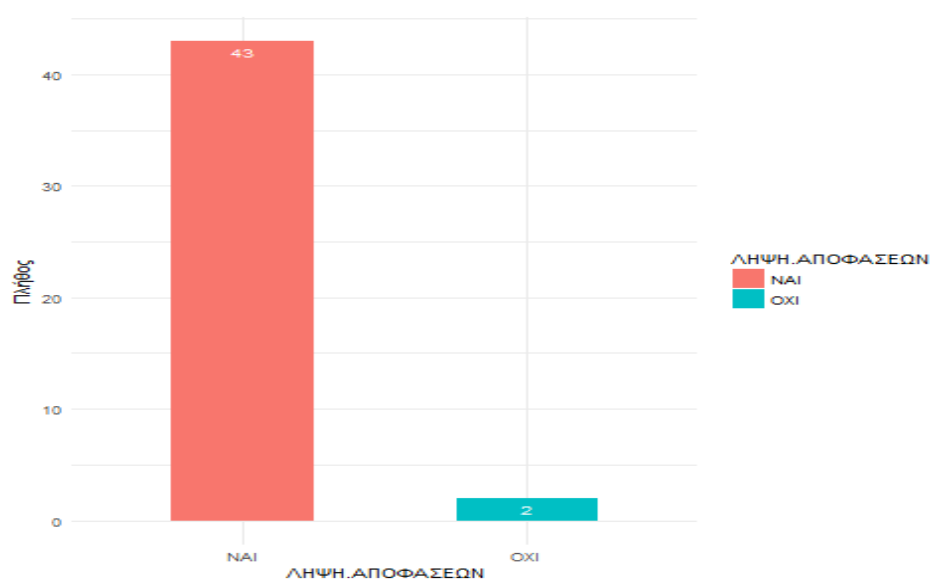
15. Επηρεάζουν οι συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό χώρο την απόδοση των εργαζομένων;



Σχήμα 15. Ανάλυση δείγματος ως προς το εάν οι συνθήκες στον εργασιακό χώρο επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων.

Η απόδοση της πλειοψηφίας των εργαζομένων φαίνεται να επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό χώρο. Συγκεκριμένα 44 άτομα απάντησαν θετικά και μόνο ένα άτομο απάντησε ότι η απόδοση στην εργασία του δεν εξαρτάται από τις συνθήκες που επικρατούν στο χώρο της εργασίας.

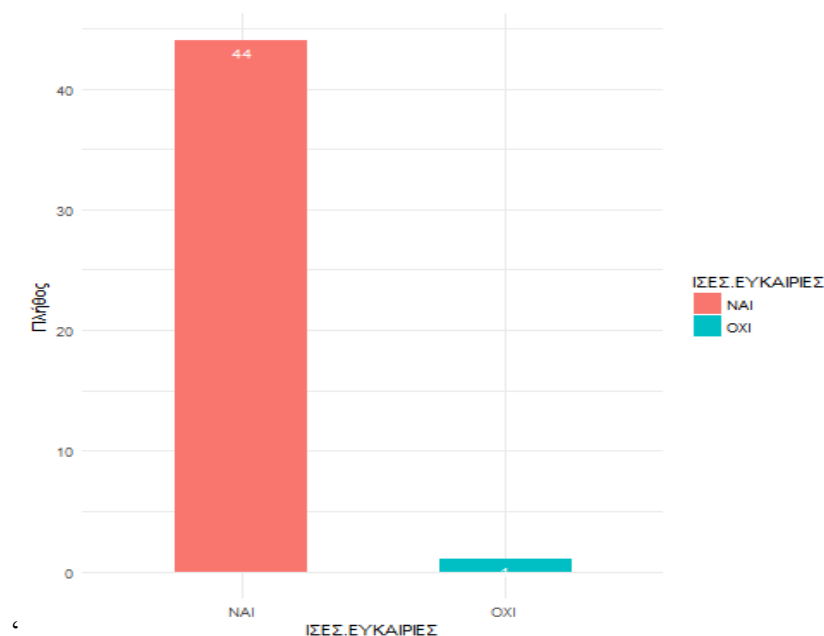
16. Δυνατότητα λήψης αποφάσεων



Σχήμα 16. Ανάλυση δείγματος ως προς την δυνατότητα λήψης αποφάσεων

Επίσης, στο γράφημα αυτό παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων απάντησαν θετικά στη δυνατότητα να λαμβάνουν αποφάσεις στον εργασιακό χώρο και μόλις δύο εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν υπάρχει ενεργή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.

17. Υπάρχουν ίσες ευκαιρίες μεταξύ των εργαζομένων;

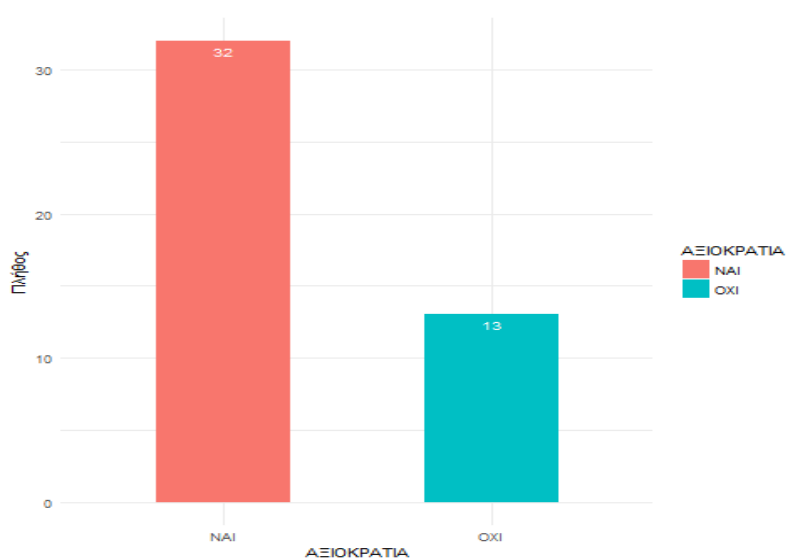


Σχήμα 17. Ανάλυση δείγματος ως προς την ύπαρξη ίσων ευκαιριών μεταξύ των εργαζομένων

Ως προς την ύπαρξη ίσων ευκαιριών μεταξύ των εργαζομένων 44 άτομα απάντησαν θετικά και ένα άτομο απάντησε αρνητικά.

Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι η παράμετρος αυτή σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την συμπεριφορά του διευθυντή καθώς και του υποδιευθυντή του κάθε καταστήματος της εταιρείας.

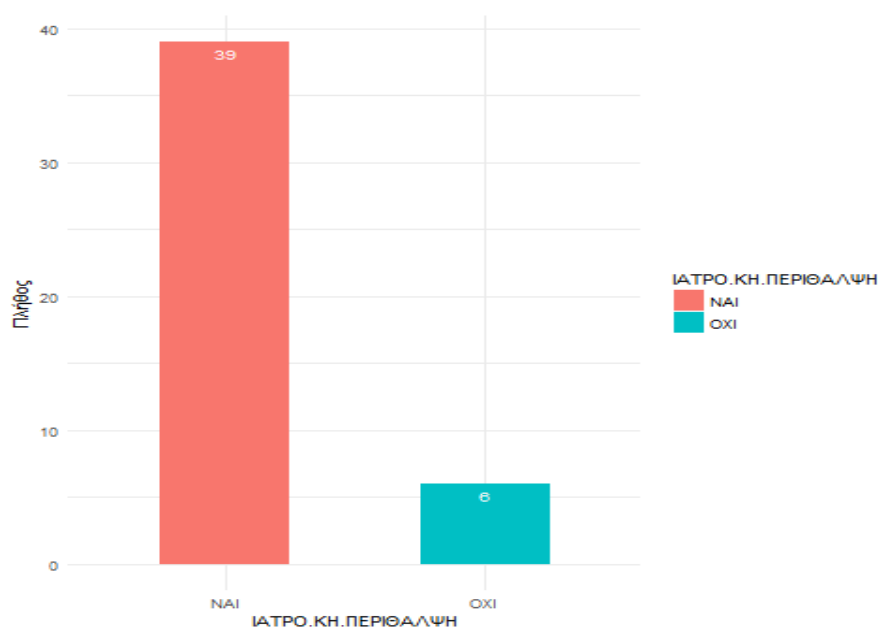
18. Ύπαρξη αξιοκρατίας



Σχήμα 18. Ανάλυση δείγματος ως προς την ύπαρξη αξιοκρατίας

Στο ερώτημα εάν υπάρχει αξιοκρατία στον εργασιακό χώρο ή όχι, 32 εργαζόμενοι απάντησαν ότι υπάρχει αξιοκρατία και 13 εργαζόμενοι απάντησαν αρνητικά.

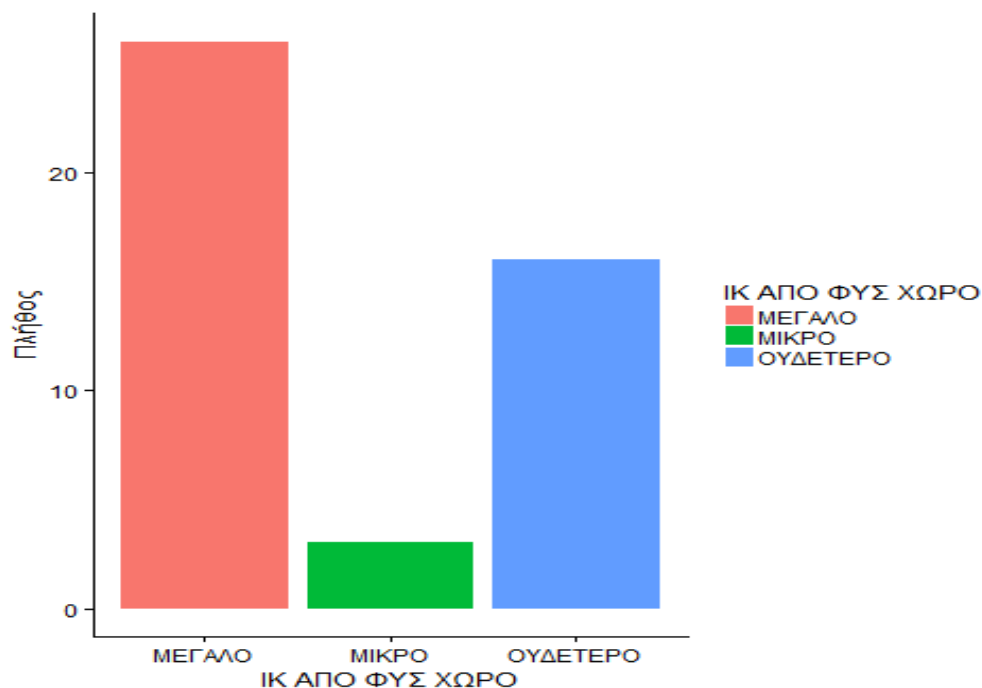
19. Θεωρείτε ότι η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη που παρέχει η εταιρεία σας καλύπτει τις ανάγκες σας ;



Σχήμα 19. Ανάλυση δείγματος ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων από την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι 39 εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη που παρέχει η εταιρεία και 6 εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από την παροχή αυτή.

20. Είστε ικανοποιημένοι από το φυσικό περιβάλλον εργασίας σας (χώρος, καθαριότητα, φωτισμός, θέρμανση/ψύξη, προστασία έναντι των ατυχημάτων;



Σχήμα 20. Ανάλυση δείγματος ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων από τον φυσικό χώρο εργασίας τους.

Η καθαριότητα, ο φωτισμός, η θέρμανση, η ασφάλεια, αποτελούν χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος εργασίας που είναι πολύ σημαντικά για την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι 27 εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό, 2 εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι σε μικρό βαθμό και 16 εργαζόμενοι απάντησαν ουδέτερα (ούτε μικρό ούτε μεγάλο βαθμό ικανοποίησης).

Στα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν από τους εργαζόμενους οι παρακάτω ερωτήσεις απαντήθηκαν και από τα 45 άτομα θετικά.

Οι ερωτήσεις είναι οι εξής :

- Υπάρχουν σχέσεις εμπιστοσύνης με τον/την υπεύθυνο/η σας;
- Σας επιβραβεύει ο υπεύθυνος σας για την ποιότητα της εργασίας σας;
- Επικρατεί ομαδικό πνεύμα συνεργασίας στην εταιρεία σας;
- Υπάρχει η δυνατότητα εξέλιξης στην εταιρεία σας;

Για το λόγο αυτό δεν παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σε γραφήματα καθώς δεν επηρεάζουν και την ικανοποίηση των εργαζομένων, αφού όλες οι απαντήσεις ήταν θετικές χωρίς να υπάρχει ούτε μία αρνητική απάντηση.

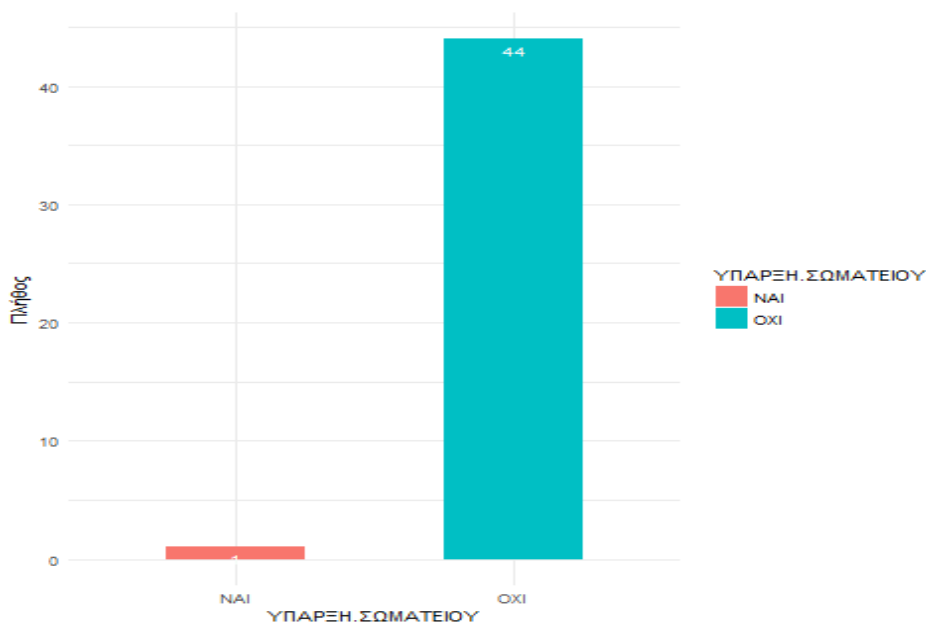
Τέλος, στο ερώτημα εάν υπάρχει σωματείο που αντιπροσωπεύει όλους τους εργαζομένους της εταιρείας, όλες σχεδόν οι απαντήσεις ήταν αρνητικές στο ότι δεν υπάρχει κάποιο σωματείο.

Μία μόνο απάντηση ήταν θετική.

Ωστόσο δεν λαμβάνεται υπόψη στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε, θεωρείται άτοπη απάντηση.

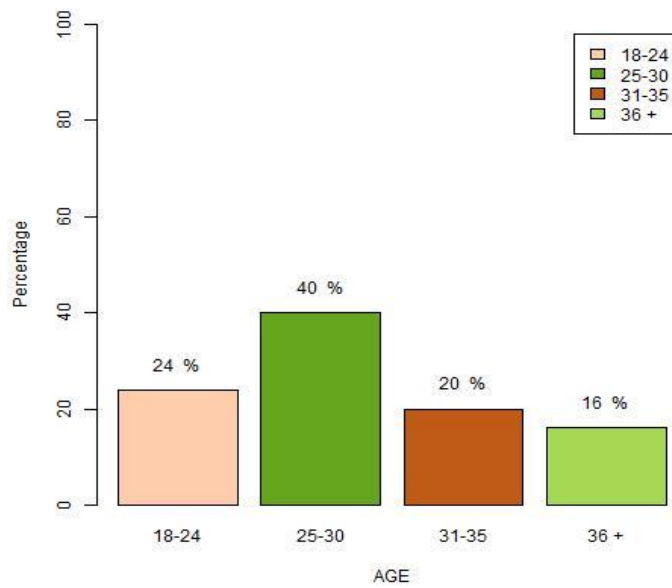
Είναι γεγονός ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε για μία μεγάλη πολυεθνική εταιρεία όπου δεν υπάρχει σωματείο εργαζομένων και επομένως δεν υφίσταται η ερώτηση της συμμετοχής των εργαζομένων σε αυτό.

21. Υπάρχει σωματείο;

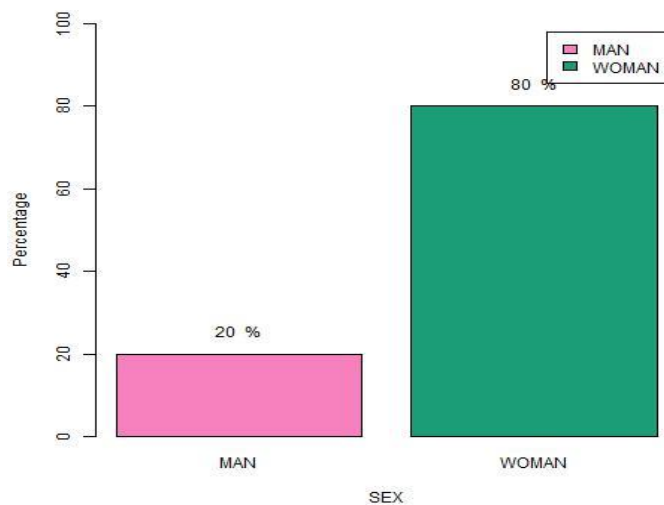


Σχήμα 21. Υπαρξη σωματείου

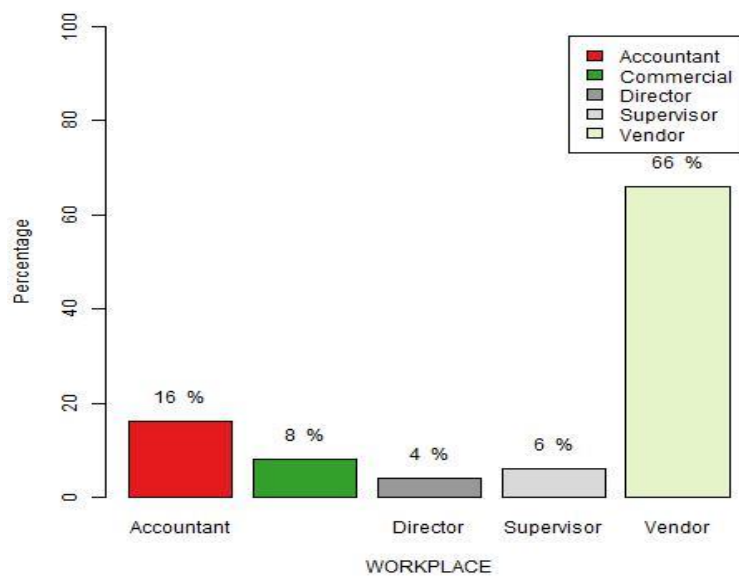
Ανάλυση του δείγματος με ποσοστά



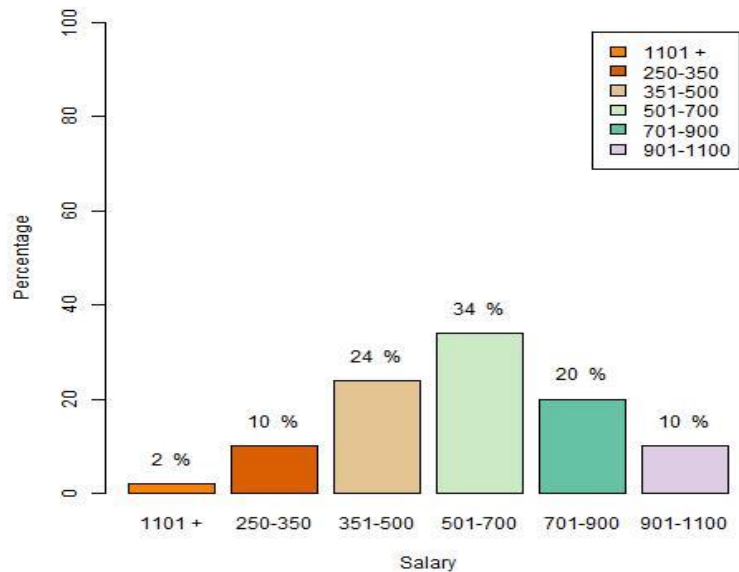
Στο παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε ότι το 24% των εργαζομένων έχουν ηλικία 18-24, το 40% έχουν ηλικία 25-30, το 20% είναι 31-35 ετών και 16% είναι 36 ετών και άνω.



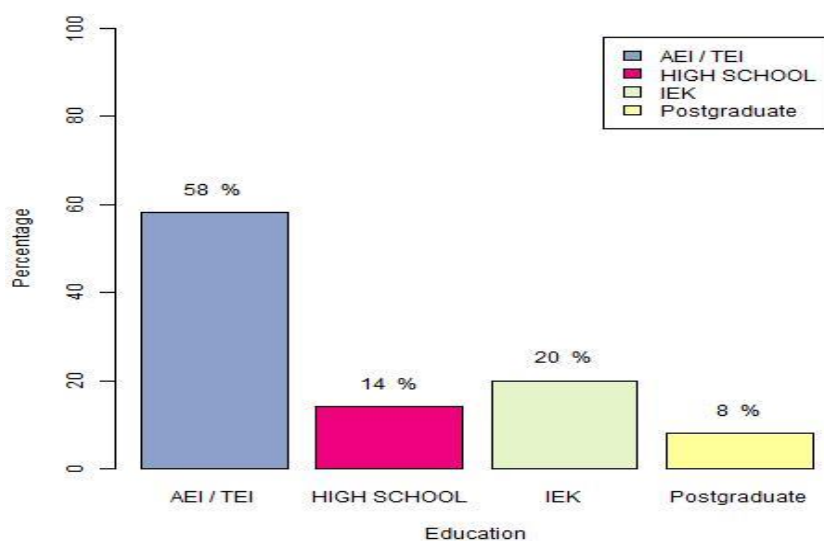
Στο διάγραμμα βλέπουμε ότι 20% είναι άνδρες και 80% είναι γυναίκες.



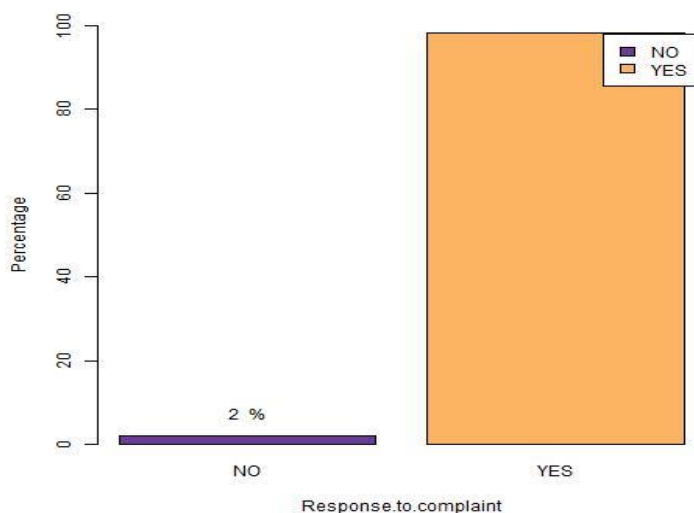
16% είναι ταμίες, 8% διακοσμητές, 4% υπεύθυνοι καταστήματος, 6% είναι υπεύθυνοι τμημάτων και 66% είναι πωλητές.



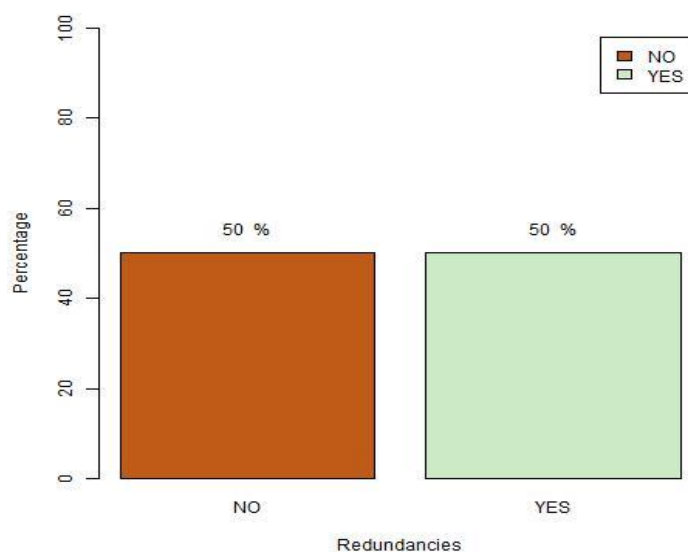
Το 2% των εργαζομένων λαμβάνουν μηνιαίες αποδοχές από 1101 ευρώ και πάνω, το 10% αμείβονται από 250-350 ευρώ, το 24% από 351-500 ευρώ, το 34% από 501-700 ευρώ, το 20% από 701-900 ευρώ και το 10% από 901-1100 ευρώ.



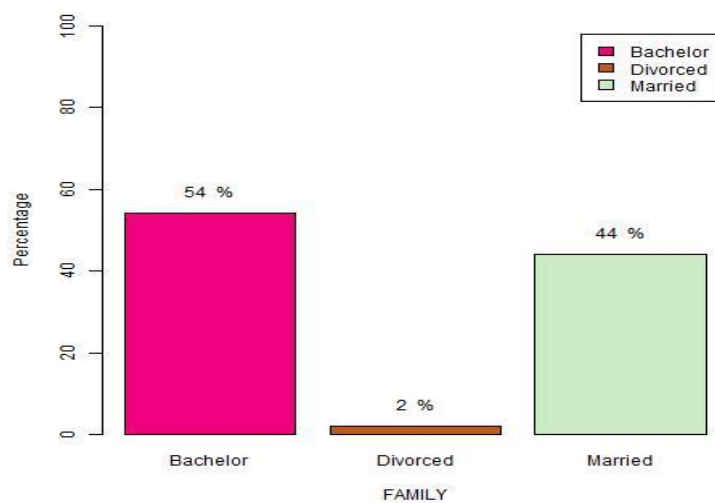
Το 58% των εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, το 14% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 20% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και το 8% μεταπτυχιακού επιπέδου.



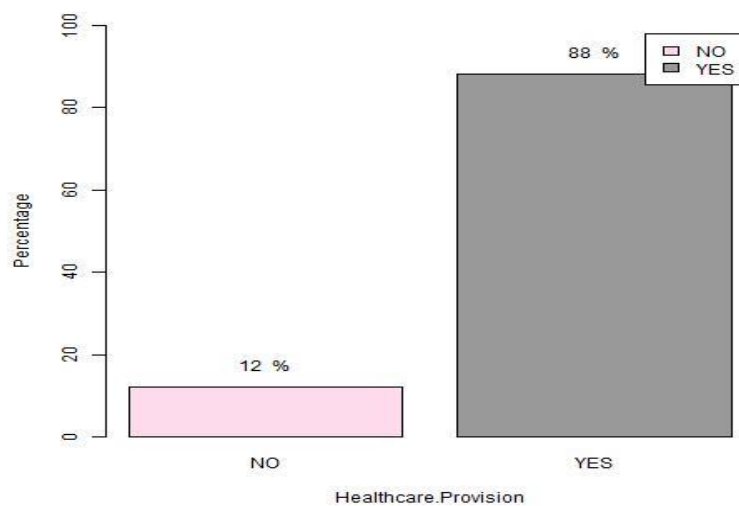
Το 2% δεν βρίσκει ανταπόκριση όταν εκφράζει ένα παράπονο στον υπεύθύνό του ενώ το 98% βρίσκει ανταπόκριση.



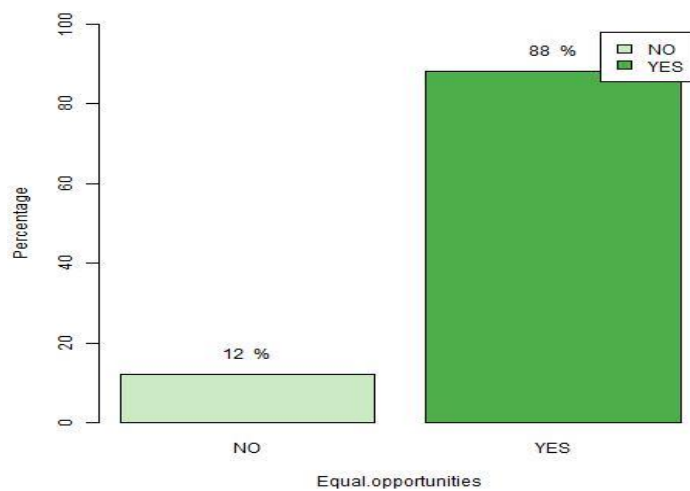
Στο παραπάνω διάγραμμα οι εργαζόμενοι έχουν απαντήσει σε ίδιο ποσοστό 50% ότι έχουν γίνει απολύσεις και 50% ότι δεν έχουν γίνει απολύσεις στη διάρκεια της οικονομικής κρίσης της χώρας.



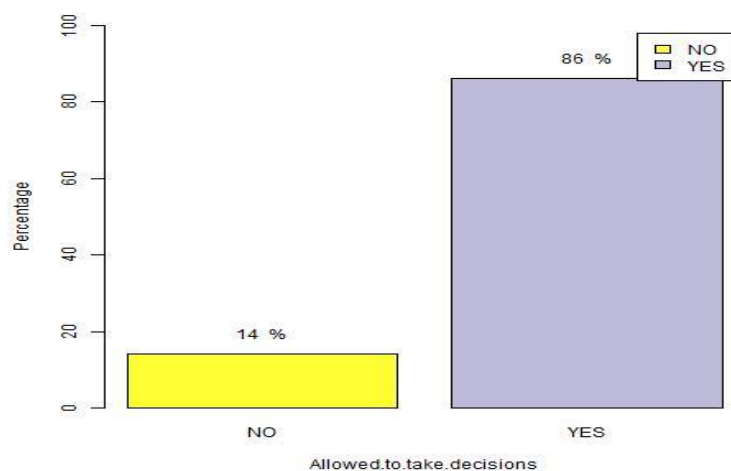
Το 54% των εργαζομένων είναι αδέσμευτοι, το 2% είναι διαζευγμένοι και το 44% είναι παντρεμένοι.



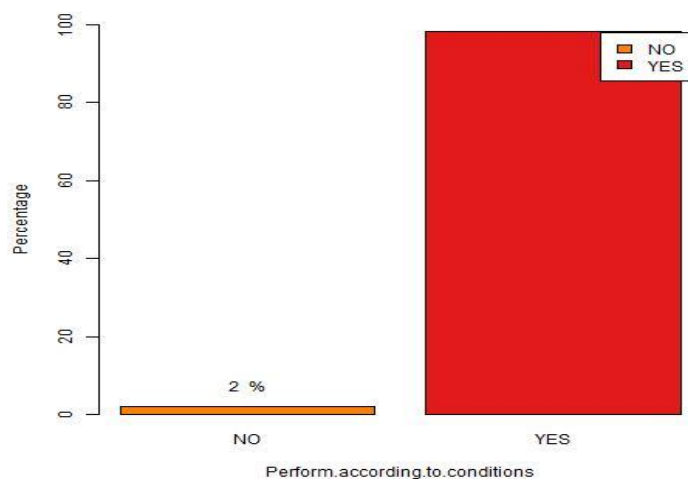
Το 12% δεν επηρεάζονται από τις καλές συνθήκες υγιεινής στο κατάστημα ενώ το 88% επηρεάζεται .



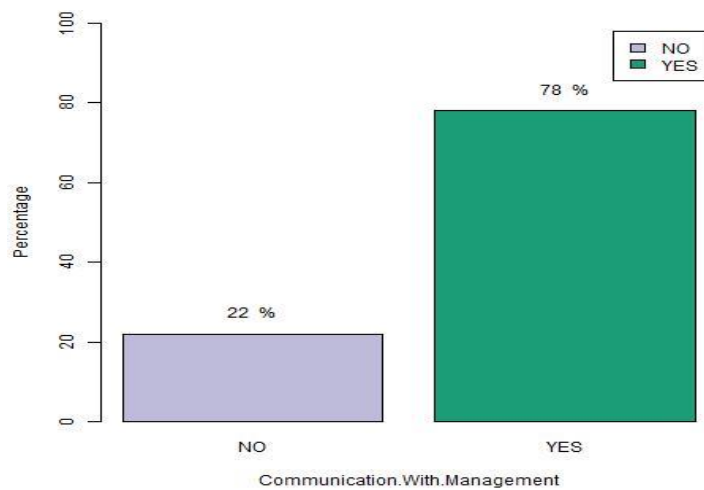
Το 12% απάντησε ότι δεν υπάρχουν ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους ενώ το 88% πιστεύει ότι υπάρχουν ίσες ευκαιρίες εξέλιξης.



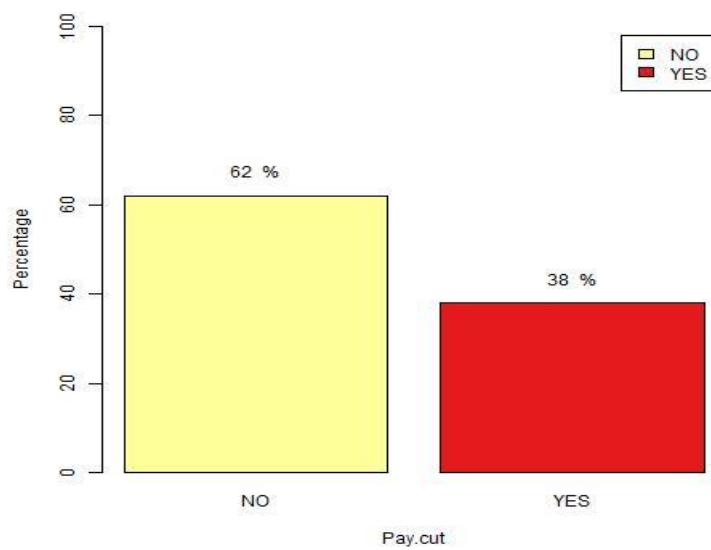
Το 14% απάντησε ότι δεν μπορούν οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν αποφάσεις ενώ το 86% απάντησε ότι μπορούν οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν αποφάσεις και να έχουν το δικαίωμα των πρωτοβουλιών.



Το 2% δεν επηρεάζεται από τις εργασιακές συνθήκες ενώ το 98% επηρεάζεται άμεσα από τις συνθήκες που επικρατούν στο χώρο εργασίας.



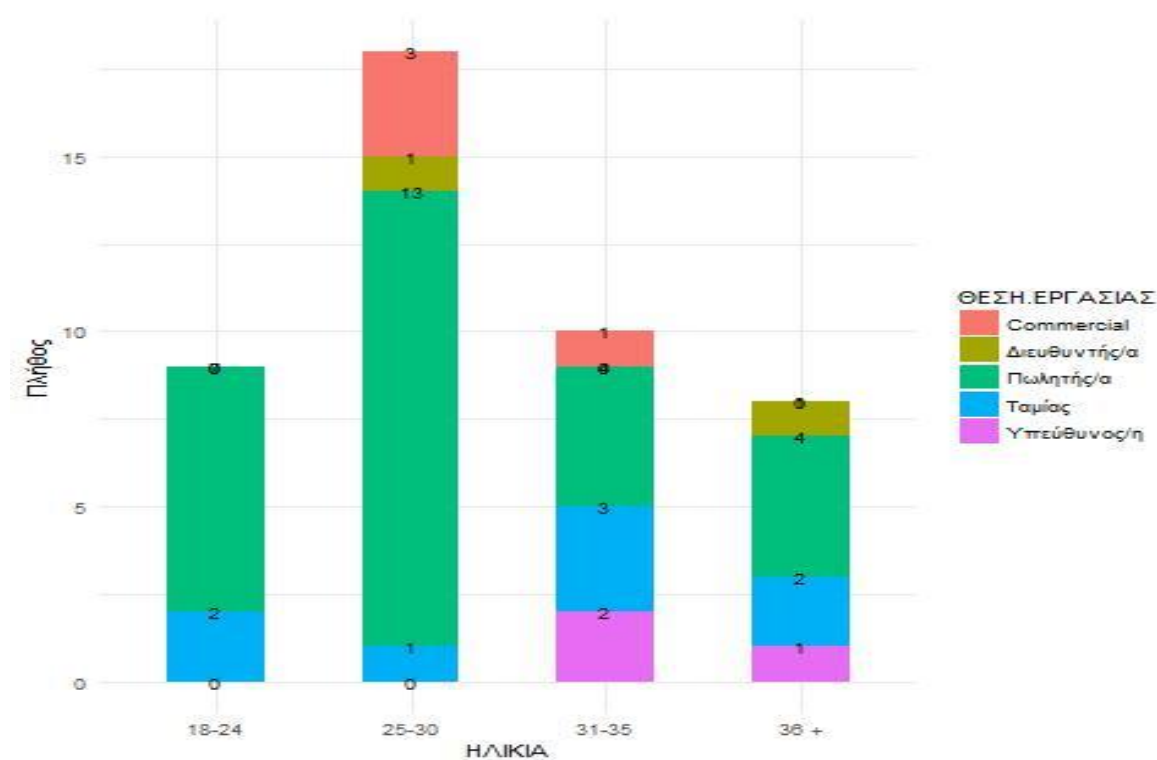
Το 22% δεν βρίσκει ανταπόκριση στην επικοινωνία με την ανώτερη διοίκηση ενώ το 78% βρίσκει ανταπόκριση.



Το 62% απάντησε ότι δεν έχουν γίνει περικοπές και το 38% ότι έχουν γίνει περικοπές.

5.2 Ανάλυση του δείγματος με συνδυασμό μεταβλητών.

1. Ηλικία – Θέση εργασίας



Σχήμα 1. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής της θέσης εργασίας του εργαζόμενου και της μεταβλητής της ηλικίας του.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι στην ηλικιακή ομάδα των 18-24, 2 άτομα εργάζονται στο κατάστημα ως ταμίες και 8 άτομα έχουν την θέση του πωλητή.

Στην ηλικιακή ομάδα των 25-30, 1 άτομο είναι ταμίας, 13 άτομα είναι πωλητές, 1 άτομο κατέχει την διευθυντική θέση και 3 άτομα ανήκουν στο commercial τμήμα, αυτό της διακόσμησης.

Στην ηλικιακή ομάδα 31- 35, 2 άτομα ανήκουν στις υπεύθυνες θέσεις των τμημάτων του καταστήματος, 3 άτομα είναι ταμίες, 4 άτομα είναι πωλητές και 1 άτομο ανήκει στο κομμάτι της διακόσμησης.

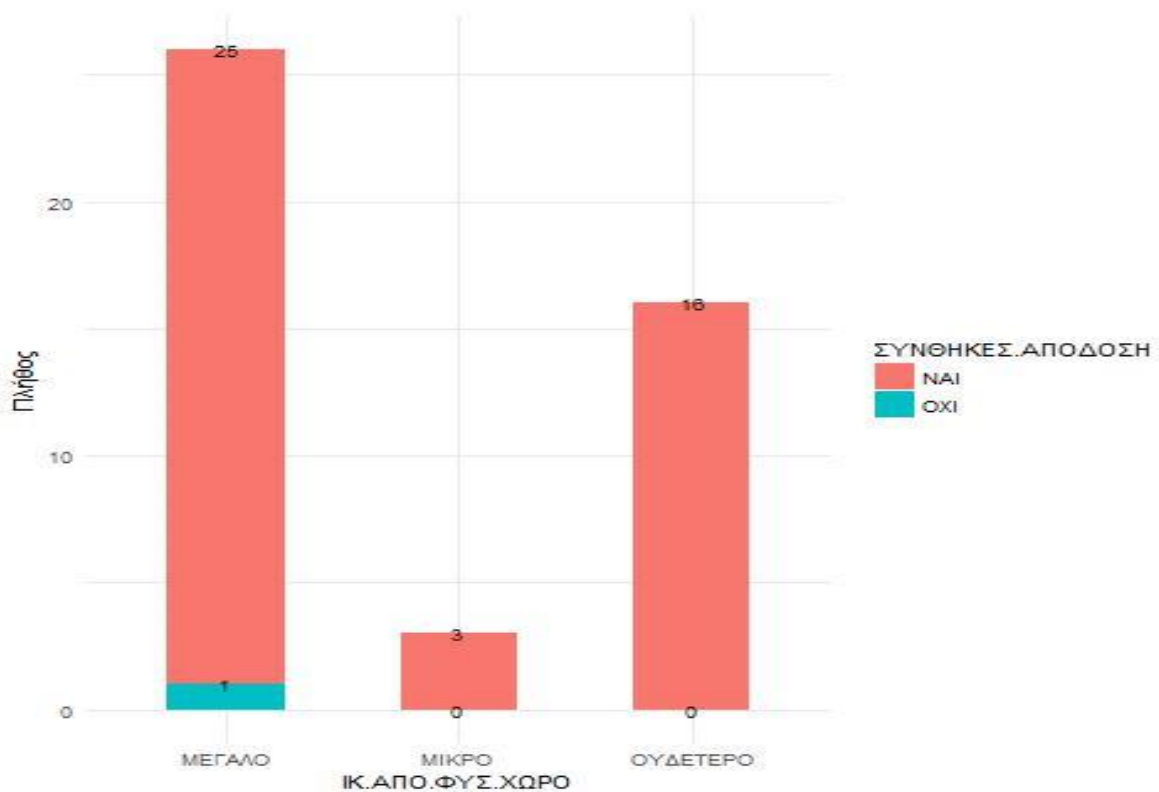
Στην τελευταία ομάδα της ηλικίας 36 ετών και άνω βλέπουμε ότι, 1 άτομο είναι υπεύθυνος/η, 2 άτομα είναι ταμίες 4 άτομα είναι πωλητές και ένα άτομο είναι ο διευθυντής (ή υποδιευθυντής) του καταστήματος.

Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι πωλητές.

Ωστόσο στην συγκεκριμένη εταιρεία όλοι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται κατάλληλα ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν σε όλα τα πόστα και σε όλες τις αρμοδιότητες που είναι απαραίτητες σε ένα κατάστημα.

Αυτό σημαίνει ότι ένας εργαζόμενος μπορεί να έχει την θέση του πωλητή, παράλληλα όμως έχει εκπαιδευτεί και στη θέση του ταμιά ή στο κομμάτι της διακόσμησης ή στο κομμάτι της αποθήκης.

2. Ικανοποίηση από τον χώρο εργασίας – επηρεάζουν οι συνθήκες εργασίας την απόδοση;



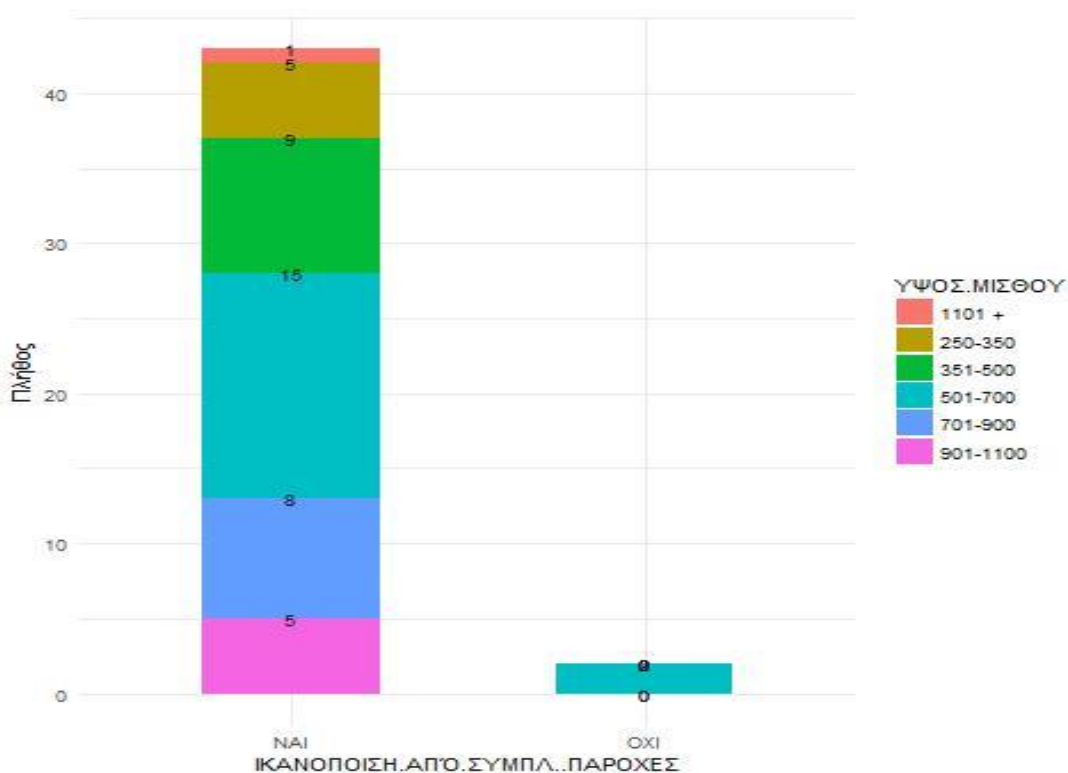
Σχήμα 2. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ικανοποίησης από τον χώρο εργασίας και της μεταβλητής της επιρροής της απόδοσης των εργαζομένων από τις εργασιακές συνθήκες

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, όσον αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων από τον εργασιακό χώρο σε συνδυασμό με το κατά πόσο επηρεάζουν οι εργασιακές συνθήκες την απόδοση των εργαζομένων, μόνο ένα άτομο απάντησε πως οι εργασιακές συνθήκες δεν επηρεάζουν την απόδοση του στην εργασία ενώ είναι ικανοποιημένο σε μεγάλο βαθμό από τις συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό χώρο.

Επίσης, 25 άτομα βλέπουμε ότι είναι ικανοποιημένα σε μεγάλο βαθμό από τις συνθήκες που επικρατούν στον χώρο της εργασίας, 3 άτομα είναι ικανοποιημένα σε μικρό βαθμό, ενώ 16 άτομα φαίνεται να μην επηρεάζονται από αυτόν τον παράγοντα και δεν ανήκουν ούτε σε μεγάλο βαθμό ούτε σε μικρό βαθμό ικανοποίησης από τον παράγοντα του εργασιακού χώρου αλλά απαντούν ουδέτερα.

Επιπλέον, τα άτομα αυτά φαίνεται να απαντούν θετικά στο γεγονός ότι οι συνθήκες που επικρατούν στο εργασιακό περιβάλλον επηρεάζουν άμεσα και την απόδοσή τους στην εργασία καθώς και την επίδοσή τους.

3. Ύψος (καθαρού) μηνιαίου μισθού – ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές παροχές

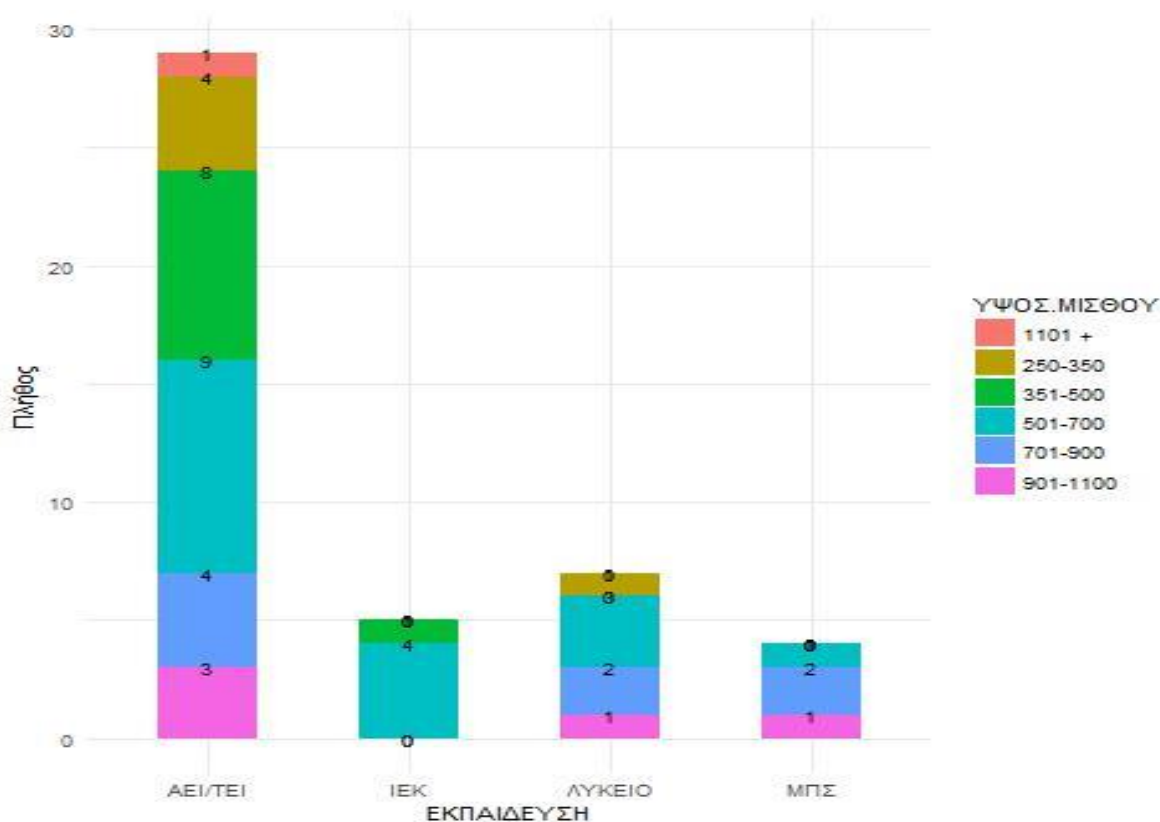


Σχήμα 3. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής του μισθού και της ικανοποίησης από τις συμπληρωματικές παροχές.

Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι, όσοι εργαζόμενοι δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία, 5 άτομα έχουν καθαρό μηνιαίο μισθό από 901-1100 ευρώ, 8 άτομα αμείβονται από 701-900 ευρώ μηνιαίως, 15 άτομα έχουν μισθό από 501-700 ευρώ το μήνα, 9 άτομα έχουν μισθό από 351-500 ευρώ το μήνα, 5 άτομα ανήκουν στην μισθολογική κατηγορία των 250-350 ευρώ το μήνα και μόλις ένας εργαζόμενος αμείβεται από 1101 ευρώ και πάνω μηνιαίως.

Ωστόσο παρατηρούμε ότι δύο εργαζόμενοι απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία και βλέπουμε ότι ανήκουν στην ομάδα που αμείβεται με καθαρό μηνιαίο μισθό από 501-700 ευρώ.

4. Ύψος (καθαρού) μηνιαίου μισθού – Εκπαιδευτικό επίπεδο



Σχήμα 4. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό του μισθού και του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων.

Το παραπάνω σχήμα μας δείχνει το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων καθώς και τον μισθό όπου αυτοί αμείβονται.

Παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι που έχουν αποφοιτήσει από AEI ή TEI, 3 άτομα έχουν μισθό από 901-1100 ευρώ το μήνα, 4 άτομα αμείβονται από 701-900 ευρώ το μήνα, 9 άτομα αμείβονται από 501-700 ευρώ, 8 άτομα αμείβονται από 351-500 ευρώ, 4 άτομα αμείβονται από 250-350 ευρώ και ένα άτομο αμείβεται από 1101 ευρώ και πάνω μηνιαίως.

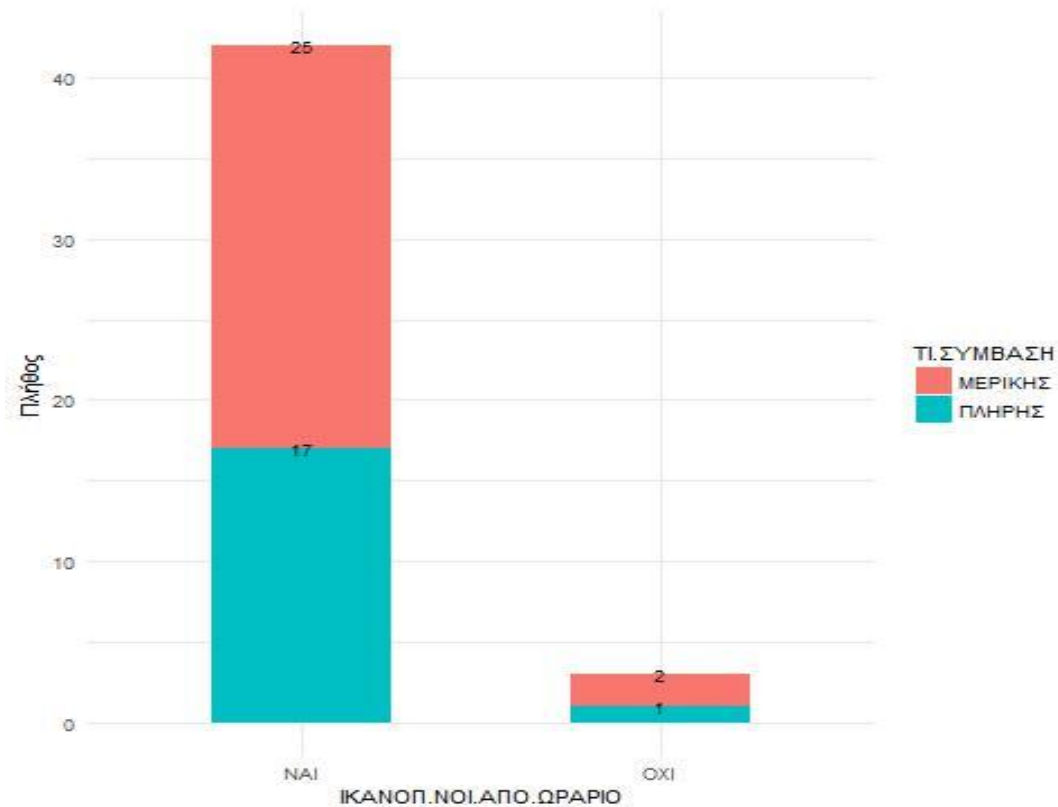
Οι εργαζόμενοι που έχουν αποφοιτήσει από IEK, 4 από αυτούς αμείβονται από 501-700 ευρώ το μήνα ένα άτομο αμείβεται από 351-500 ευρώ το μήνα.

Όσοι εργαζόμενοι έχουν αποφοιτήσει από το Γενικό Λύκειο, ένα άτομο αμείβεται από 901-1100 ευρώ το μήνα, 2 άτομα αμείβονται από 701-900 ευρώ το μήνα, 3 άτομα αμείβονται με μισθό από 501-700 ευρώ το μήνα και ένα άτομο αμείβεται με μισθό 250-350 ευρώ το μήνα.

Τέλος, στην ομάδα όπου οι εργαζόμενοι έχουν αποφοιτήσει από ένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, παρατηρούμε ότι ένας εργαζόμενος αμείβεται καλά με τον μισθό από 901-1000 ευρώ το μήνα, 2 εργαζόμενοι αμείβονται από 701-900 ευρώ και ένας εργαζόμενος αμείβεται από 501-700 ευρώ το μήνα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι τίτλοι σπουδών από προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στην συγκεκριμένη εταιρεία δεν αναγνωρίζονται ώστε να προσφέρουν στον εργαζόμενο αύξηση στον μηνιαίο μισθό του.

5. Ικανοποίηση από το ωράριο εργασίας – σύμβαση εργασίας

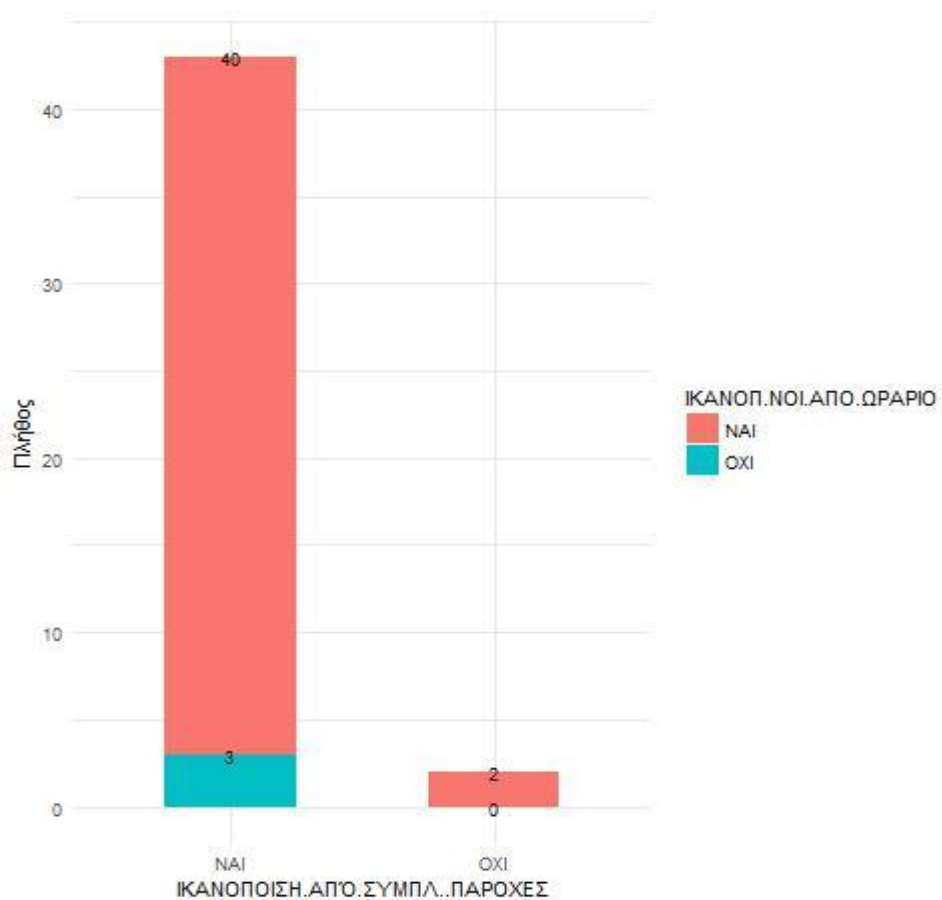


Σχήμα 5. Ανάλυση του δείγματος ως προς την σύμβαση εργασίας του κάθε εργαζόμενου (πλήρους – μερικής) σε συνδυασμό με την ικανοποίηση από το ωράριο εργασίας.

Στο παραπάνω γράφημα, παρατηρούμε ότι από τους εργαζόμενους που έχουν απαντήσει ότι είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο της εργασίας τους, 17 άτομα έχουν υπογράψει σύμβαση εργασίας πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου και 25 άτομα έχουν υπογράψει σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Από τους εργαζόμενους που έχουν απαντήσει ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο της εργασίας τους, ένα άτομο έχει υπογράψει σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου και δύο άτομα έχουν υπογράψει σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου εργασίας.

6. Ικανοποίηση από το ωράριο εργασίας – Ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές παροχές

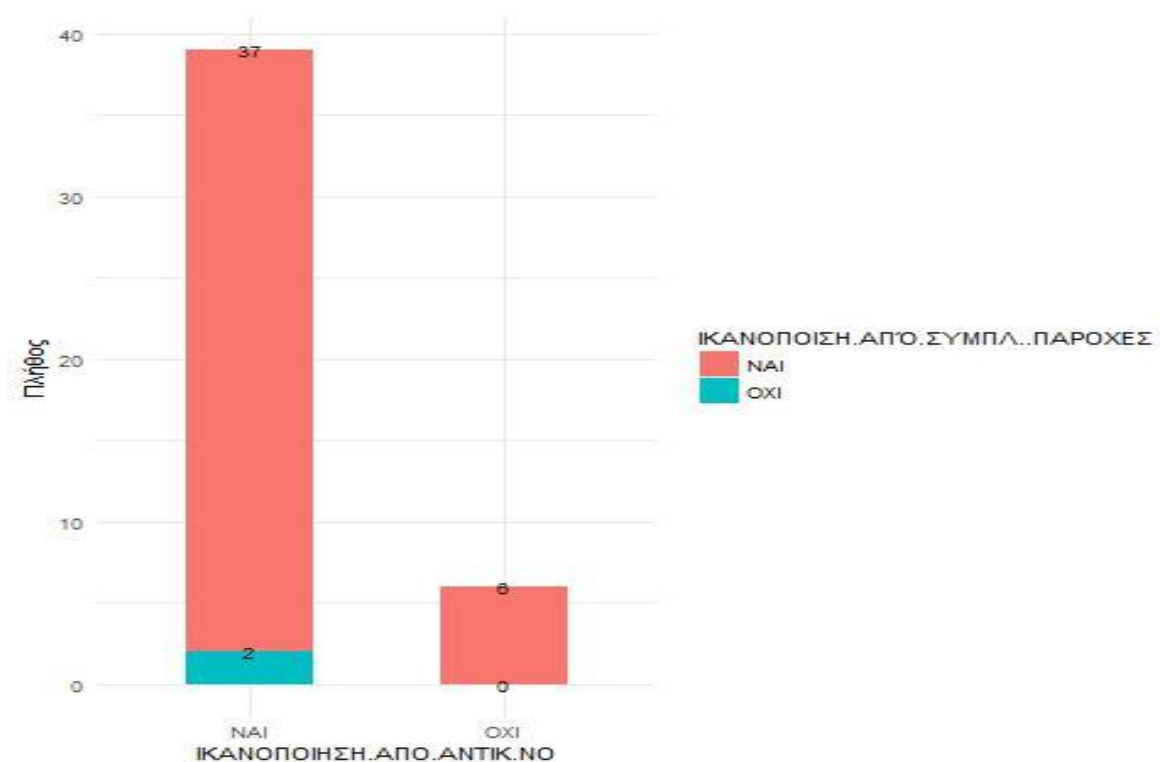


Σχήμα 6. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ικανοποίησης από το ωράριο εργασίας και της ικανοποίησης από τις συμπληρωματικές παροχές της εταιρείας.

Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι, από τους εργαζόμενους οι οποίοι δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία, 3 εργαζόμενοι απάντησαν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο της εργασίας τους και 40 εργαζόμενοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο.

Από τους εργαζόμενους οι οποίοι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία, όλοι οι εργαζόμενοι που απάντησαν και στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι μόνο δύο φαίνεται ότι είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο της εργασίας τους.

7. Ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές παροχές – Ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας.

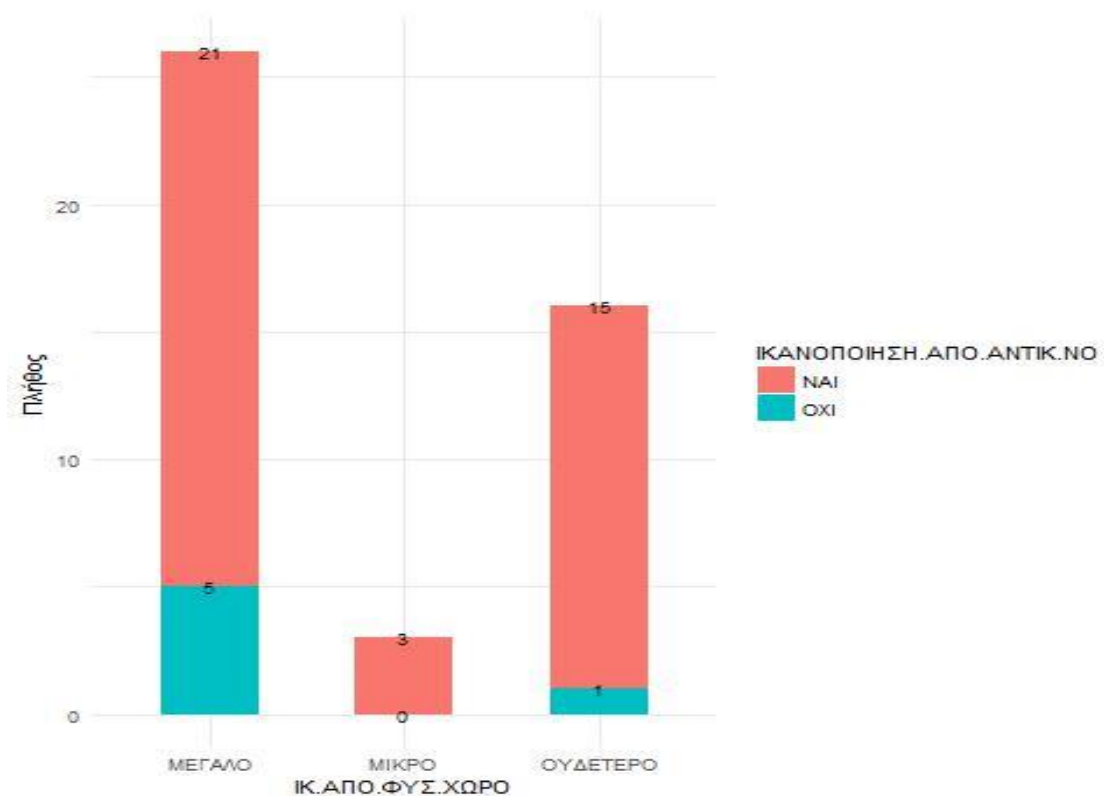


Σχήμα 7. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ικανοποίησης των εργαζομένων από το αντικείμενο της εργασίας τους και της ικανοποίησης από τις συμπληρωματικές παροχές.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, από τους εργαζόμενους οι οποίοι είναι ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους, 2 εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές ενώ η πλειοψηφία των εργαζομένων, 37 άτομα, φαίνεται ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές και το αντικείμενο.

Από την άλλη, όσοι εργαζόμενοι φαίνεται ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους, φαίνεται στο γράφημα ότι όλοι, δηλαδή και οι 6 εργαζόμενοι, είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία.

8. Ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας – Ικανοποίηση από τον χώρο εργασίας



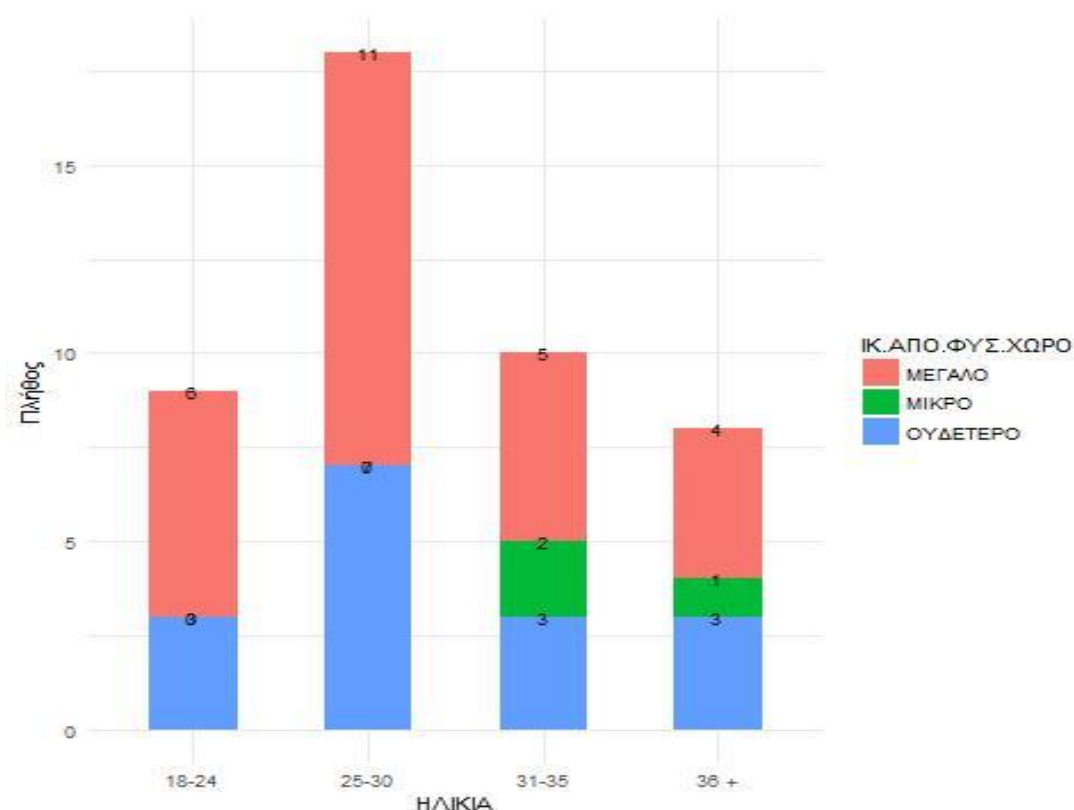
Σχήμα 8. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ικανοποίησης από το αντικείμενο της εργασίας και της ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο.

Στο παραπάνω γράφημα, παρατηρούμε ότι από όσους εργαζόμενους φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από τον εργασιακό τους χώρο, 5 άτομα δεν είναι ικανοποιημένα από το αντικείμενο της εργασίας τους ενώ η πλειοψηφία των εργαζομένων, 21 άτομα δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένα από το αντικείμενο της εργασίας τους.

Όσοι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι σε μικρό βαθμό ικανοποιημένοι από τον εργασιακό τους χώρο, είναι όλοι, δηλαδή και τα τρία άτομα ικανοποιημένα από το αντικείμενο της εργασίας.

Όσοι από τους εργαζόμενους δηλώνουν να είναι σε ουδέτερο(ούτε μεγάλο, ούτε μικρό) βαθμό ικανοποιημένοι από τον εργασιακό τους χώρο, ένα άτομο βλέπουμε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από το αντικείμενο της εργασίας του και 15 άτομα δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένα από το αντικείμενο της εργασίας τους.

9. Ικανοποίηση από τον εργασιακό χώρο – Ηλικία



Σχήμα 9. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής της ηλικίας των εργαζομένων και της ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο.

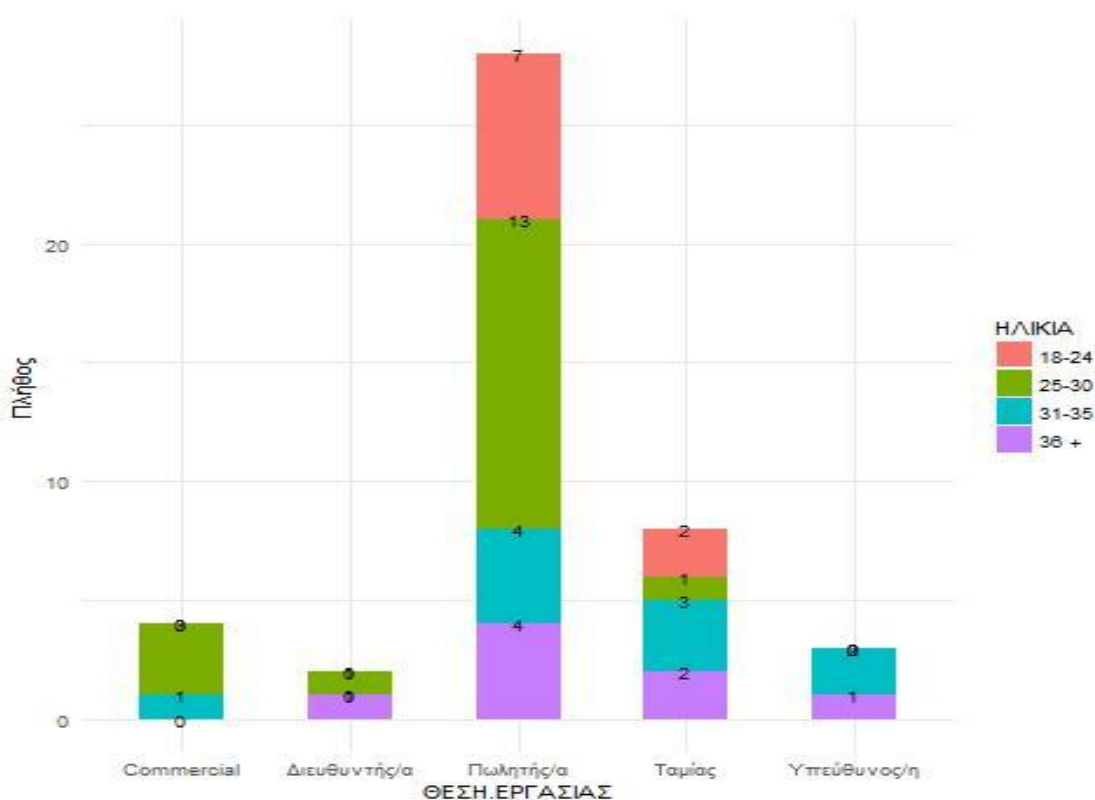
Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, από τους εργαζόμενους οι οποίοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-24, 3 άτομα είναι ουδέτερα ικανοποιημένα από τον εργασιακό τους χώρο και 6 άτομα είναι ικανοποιημένα σε μεγάλο βαθμό.

Από τους εργαζόμενους οι οποίοι ανήκουν στην κατηγορία 25-30 ετών, 11 άτομα δηλώνουν ικανοποιημένα σε μεγάλο βαθμό από τον φυσικό χώρο και 7 άτομα δηλώνουν ουδέτερο βαθμό ικανοποίησης.

Στην ηλικιακή κατηγορία 31-35 ετών βλέπουμε ότι, 5 άτομα φαίνεται να είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένα από τον εργασιακό χώρο, 2 άτομα είναι σε μικρό βαθμό ικανοποιημένα ενώ 3 άτομα είναι ούτε σε μεγάλο ούτε σε μικρό βαθμό ικανοποιημένα από τον χώρο.

Τέλος, από τους εργαζόμενους που ανήκουν στην κατηγορία 36 ετών και άνω, 4 εργαζόμενοι δηλώνουν ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό, ένας εργαζόμενος είναι σε μικρό βαθμό ικανοποιημένος ενώ 3 εργαζόμενοι είναι ούτε σε μεγάλο αλλά ούτε σε μικρό βαθμό ικανοποιημένοι από τον εργασιακό χώρο.

10. Ηλικία – Θέση εργασίας



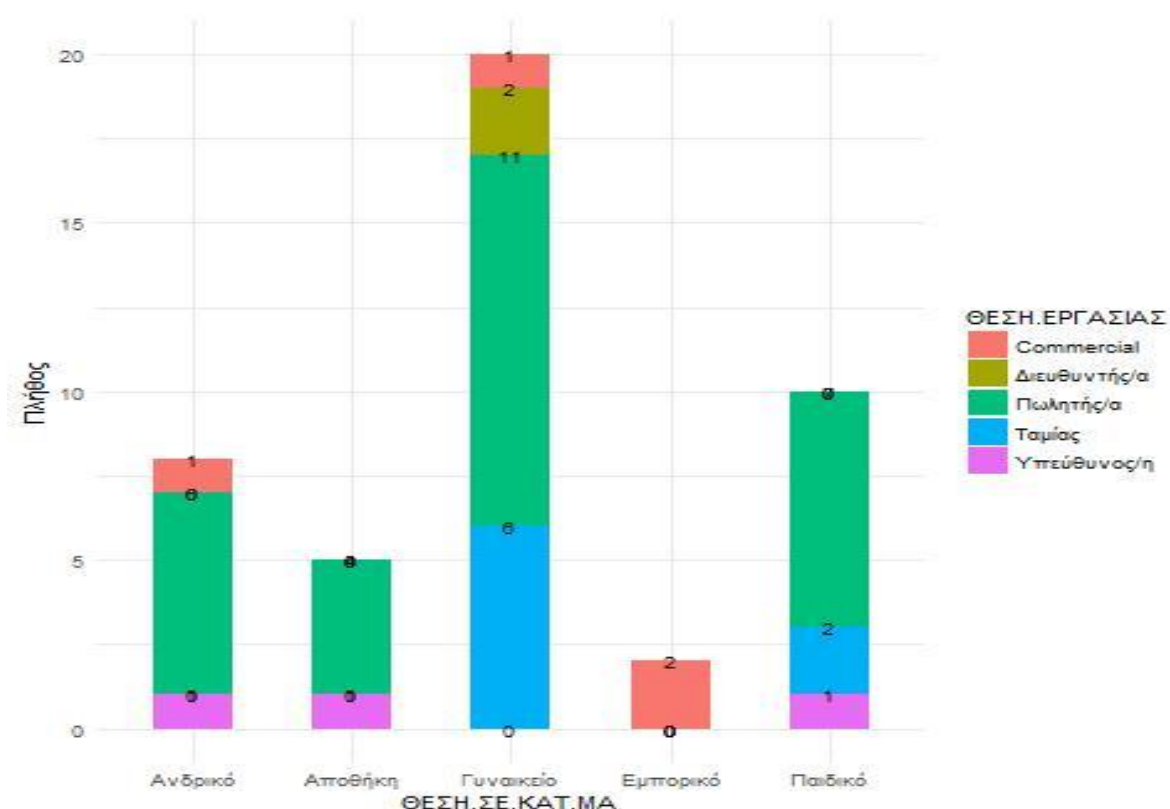
Σχήμα 10. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής της ηλικίας και της θέσης εργασίας των εργαζομένων.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, στη θέση του commercial, ένας εργαζόμενος είναι από 31-35 ετών και 3 εργαζόμενοι είναι από 25-30 ετών. Στη θέση του διευθυντή του καταστήματος ένα άτομο είναι από 36 ετών και πάνω και ένα άτομο είναι από 25-30 ετών. Στη θέση του πωλητή βλέπουμε ότι υπάρχουν σχεδόν όλες οι ηλικιακές κατηγορίες. 4 άτομα είναι 36 ετών και πάνω, 4 άτομα είναι 31-35 ετών, 13 άτομα είναι από 25-30 ετών και 7 άτομα είναι ηλικίας 18-24 ετών. Στη θέση του ταμιά 2 άτομα είναι 36 ετών και πάνω, 3 άτομα είναι 31-35 ετών, ένα άτομο έχει ηλικία από 25-30 ετών και δυο άτομα είναι ηλικίας 18-24 ετών.

Τέλος, στις υπεύθυνες θέσεις παρατηρούμε μεγαλύτερες ηλικίες, συγκεκριμένα ένα άτομο είναι 36 ετών και πάνω και 3 άτομα είναι 31-35 ετών.

Είναι απόλυτα λογικό το αποτέλεσμα αυτό, διότι οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας έχουν την εμπειρία και την ευθύνη να ανήκουν σε αυτές τις θέσεις μέσα σε ένα κατάστημα.

11. Θέση εργασίας – Θέση στο κατάστημα



Σχήμα 11. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό των μεταβλητών της θέσης εργασίας και της θέσης στο κατάστημα.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, στο ανδρικό τμήμα ενός καταστήματος ένα άτομο ανήκει στο κομμάτι της διακόσμησης, 6 άτομα είναι πωλητές και ένα άτομο είναι υπεύθυνος του τμήματος.

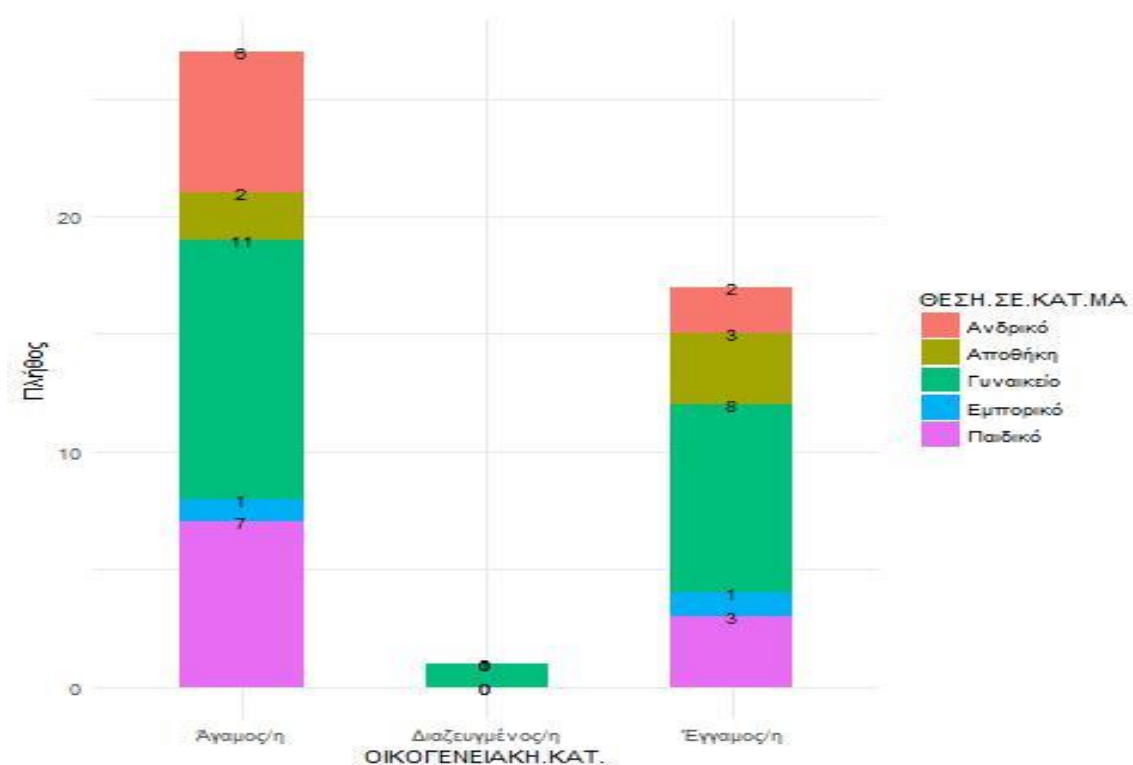
Στην αποθήκη βλέπουμε ότι είναι ένα άτομο υπεύθυνο για την συγκρότηση της αποθήκης και 4 άτομα είναι πωλητές που όμως όπως έχουν αναφέρει σε παραπάνω ενότητα είναι εκπαιδευμένα και για αρμοδιότητες που αφορούν την αποθήκη.

Στο γυναικείο τμήμα του καταστήματος παρατηρούμε ότι 6 άτομα είναι ταμίες, 11 άτομα είναι πωλητές, δύο άτομα κατέχουν διευθυντικές θέσεις (διευθυντής και υποδιευθυντής του καταστήματος) και ένα άτομο ασχολείται με το κομμάτι της διακόσμησης.

Στο εμπορικό τμήμα βλέπουμε ότι έχουμε δύο άτομα που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία.

Τέλος, στο παιδικό τμήμα του καταστήματος, παρατηρούμε ότι 7 άτομα είναι πωλητές, 2 άτομα είναι ταμίες και ένα άτομο είναι υπεύθυνο του τμήματος.

12. Θέση στο κατάστημα – Οικογενειακή κατάσταση



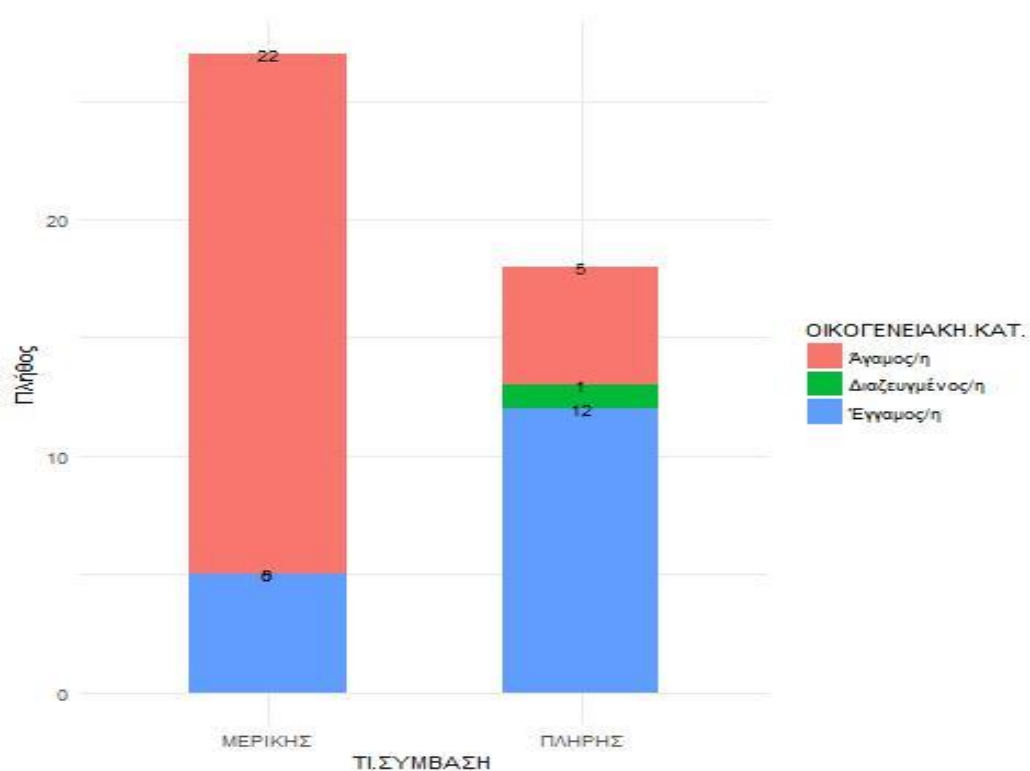
Σχήμα 12. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της θέσης μέσα στο κατάστημα και της οικογενειακής κατάστασης των εργαζομένων.

Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, με βάση την οικογενειακή κατάσταση, από τους εργαζόμενους που ανήκουν στην κατηγορία άγαμος/η, 7 άτομα εργάζονται στο παιδικό τμήμα, ένα άτομο στο εμπορικό τμήμα, 11 άτομα στο γυναικείο τμήμα, δύο άτομα εργάζονται στην αποθήκη και 6 άτομα εργάζονται στο ανδρικό τμήμα του καταστήματος.

Στην κατηγορία διαζευγμένος/η παρατηρούμε ότι μόνο ένας εργαζόμενος έχει απαντήσει και αυτός ανήκει στο γυναικείο τμήμα του καταστήματος.

Τέλος στην κατηγορία έγγαμος/η, παρατηρούμε ότι 3 άτομα εργάζονται στο παιδικό τμήμα, ένα άτομο στο εμπορικό τμήμα, 8 άτομα στο γυναικείο τμήμα, 3 άτομα στην αποθήκη και 2 άτομα στο ανδρικό τμήμα του καταστήματος.

13. Οικογενειακή κατάσταση - Σύμβαση εργασίας

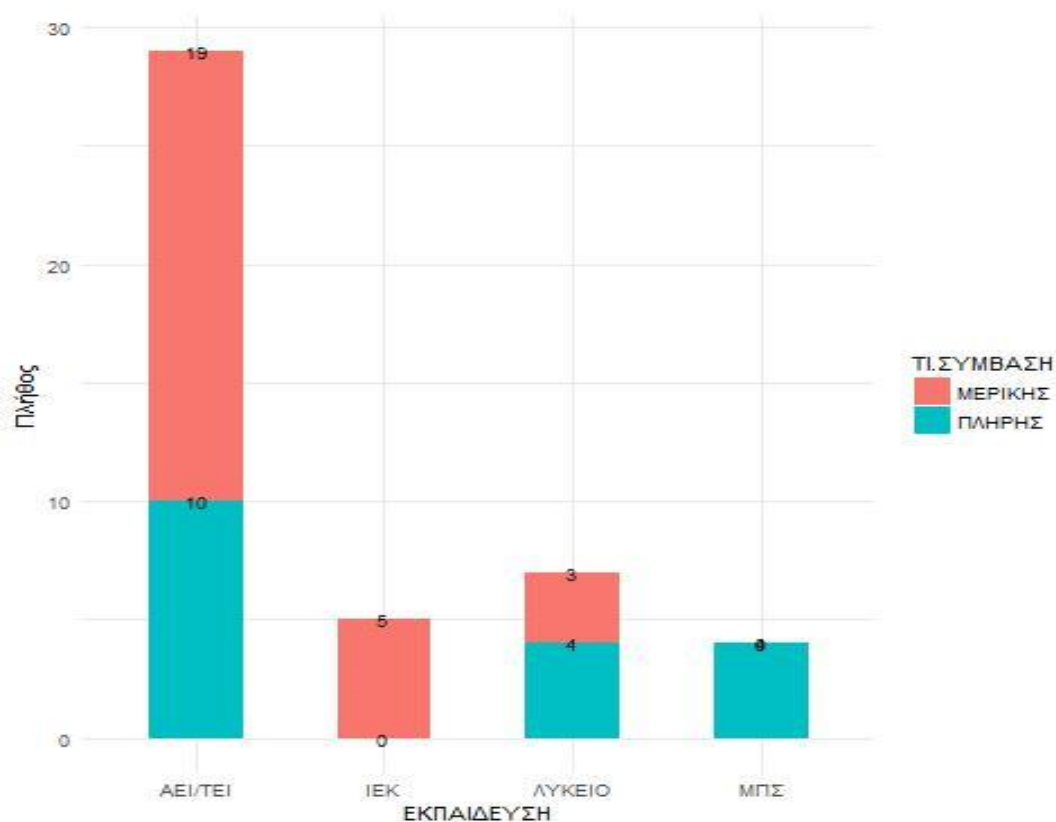


Σχήμα 13. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής της οικογενειακής κατάστασης και της σύμβασης εργασίας των εργαζομένων.

Βλέπουμε ότι, σύμφωνα με την σύμβαση εργασίας την οποία έχει υπογράψει ο κάθε εργαζόμενος, όσοι έχουν σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου, 6 εργαζόμενοι είναι έγγαμοι και 22 εργαζόμενοι είναι άγαμοι.

Από τους εργαζόμενους οι οποίοι έχουν υπογράψει σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου, 12 άτομα είναι έγγαμα, ένα άτομο είναι διαζευγμένο και 5 εργαζόμενοι είναι άγαμοι.

14. Σύμβαση εργασίας – Εκπαιδευτικό επίπεδο



Σχήμα 14. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής της εκπαίδευσης των εργαζομένων και της σύμβασης εργασίας τους.

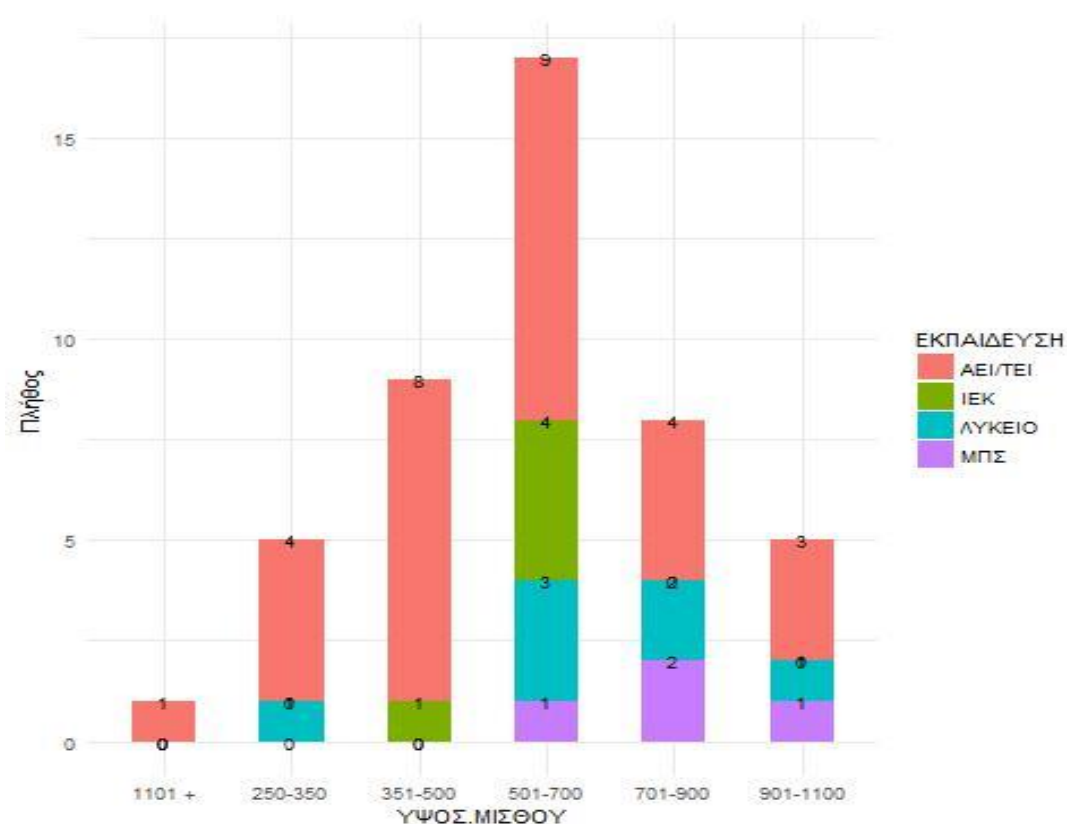
Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι, σύμφωνα με το εκπαιδευτικό επίπεδο, από όσους εργαζόμενους έχουν αποφοιτήσει από ΑΕΙ ή ΤΕΙ, οι 10 έχουν σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου και οι 19 εργαζόμενοι έχουν σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Από όσους εργαζόμενους έχουν αποφοιτήσει από ΙΕΚ, όλοι όσοι έχουν απαντήσει οι οποίοι είναι 5 άτομα, έχουν υπογράψει σύμβαση μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Από όσους εργαζόμενους έχουν αποφοιτήσει από το Γενικό Λύκειο, 4 άτομα φαίνεται ότι έχουν σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου και 3 άτομα έχουν σύμβαση μερικής απασχόλησης.

Τέλος, βλέπουμε ότι οι εργαζόμενοι οι οποίοι έχουν στην κατοχή τους μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών έχουν υπογράψει σύμβαση πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου.

15. Εκπαιδευτικό επίπεδο – Ύψος (καθαρού) μηνιαίου μισθού



Σχήμα 15. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων και της μεταβλητής του μισθού.

Το παραπάνω γράφημα μας δείχνει, με βάση το ύψος του καθαρού μηνιαίου μισθού σε συνδυασμό με το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων.

Παρατηρούμε ότι, ο εργαζόμενος ο οποίος αμείβεται με μισθό 1101 ευρώ και πάνω έχει αποφοιτήσει από ΑΕΙ ή ΤΕΙ.

Οι εργαζόμενοι οι οποίοι αμείβονται με μισθό 250-350 ευρώ το μήνα, ένας από αυτούς έχει αποφοιτήσει από το Γενικό Λύκειο και 4 εργαζόμενοι έχουν αποφοιτήσει από ΑΕΙ/ΤΕΙ.

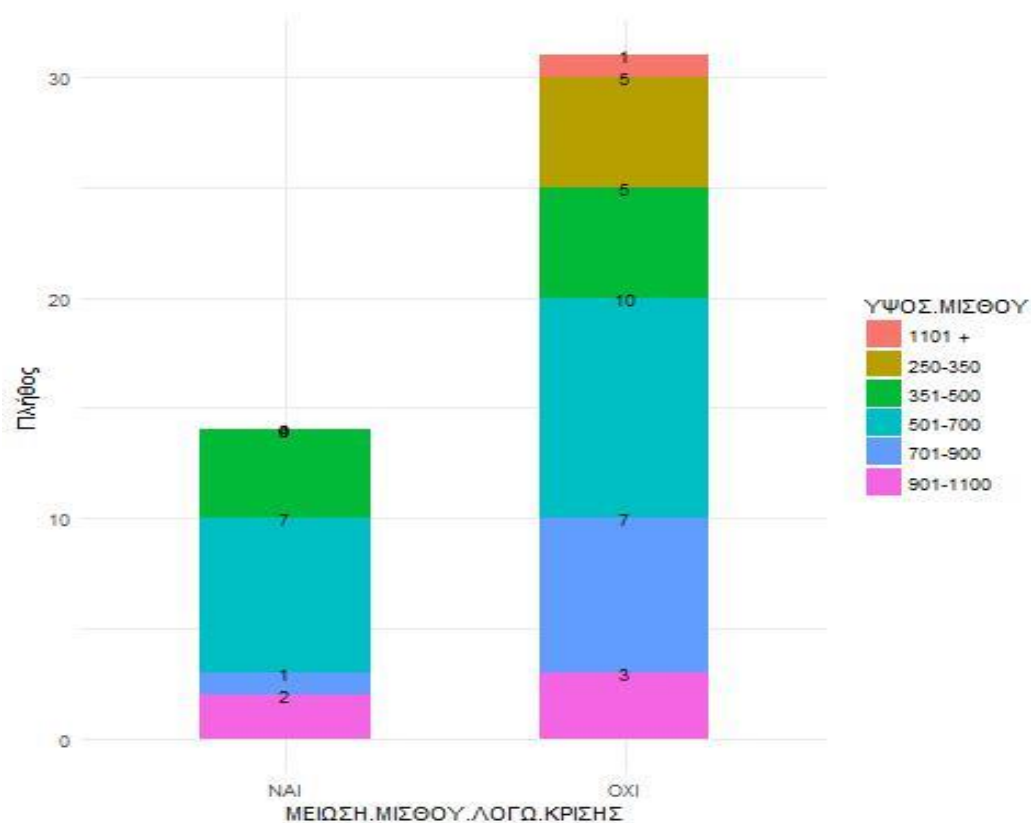
Εκείνοι οι εργαζόμενοι που αμείβονται από 351-500 ευρώ το μήνα, ένας έχει αποφοιτήσει από ΙΕΚ και 8 άτομα έχουν αποφοιτήσει από ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Τα άτομα που ανήκουν στην μισθολογική κατηγορία των 501-700 ευρώ το μήνα, ένας από αυτούς έχει αποφοιτήσει από μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, 3 άτομα έχουν αποφοιτήσει από το Γενικό Λύκειο, 4 άτομα έχουν αποφοιτήσει από ΙΕΚ και 9 άτομα έχουν αποφοιτήσει από ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Όσοι εργαζόμενοι αμείβονται από 701-900 ευρώ μηνιαίως, παρατηρούμε ότι 2 άτομα έχουν αποφοιτήσει από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, 2 από το Γενικό Λύκειο και 4 άτομα από ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Τέλος, οι εργαζόμενοι που αμείβονται από 901-1100 ευρώ, ένα άτομο έχει αποφοιτήσει από μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, ένα άτομο είναι απόφοιτος Γενικού Λυκείου και 3 άτομα είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ.

16. Ύψος (καθαρού) μηνιαίου μισθού – υπήρξε μείωση μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης;

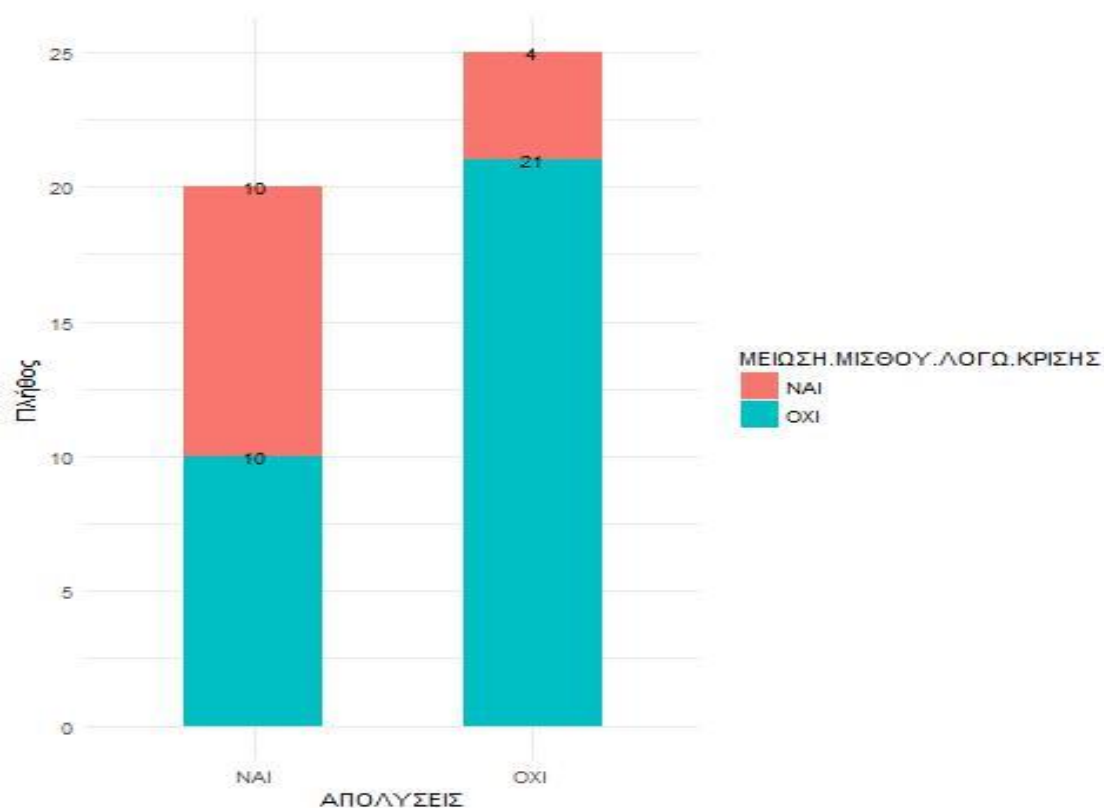


Σχήμα 16. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής του μισθού και το εάν πραγματοποιήθηκε μείωση μισθού εξαιτίας της οικονομικής κρίσης της χώρας.

Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι, από τους εργαζόμενους οι οποίοι απάντησαν ότι έχει γίνει μείωση μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης, 2 άτομα αμείβονται με μισθό 901-1100 ευρώ, ένα άτομο αμείβεται με μισθό, 701-900 ευρώ, 7 άτομα αμείβονται με μισθό από 501-700 ευρώ και 4 άτομα αμείβονται με μισθό 351-500 ευρώ μηνιαίως.

Από όσους εργαζόμενους απάντησαν αρνητικά, ότι δεν έχει γίνει μείωση μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης, 3 άτομα έχουν μισθό 901-1100 ευρώ, 7 άτομα έχουν μισθό από 701-900 ευρώ, 10 άτομα αμείβονται με μισθό 501-700 ευρώ, 5 άτομα παίρνουν μισθό από 351-500 ευρώ, 5 άτομα αμείβονται με μισθό 250-350 ευρώ και ένα άτομο αμείβεται με μισθό 1101 ευρώ και πάνω.

17. Έγινε μείωση μισθού λόγω οικονομικής κρίσης; - Έγιναν απολύσεις;



Σχήμα 17. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μείωσης του μισθού λόγω της οικονομικής κρίσης σε συνδυασμό με τις απολύσεις που πραγματοποιήθηκαν για τον ίδιο λόγο.

Παραπάνω βλέπουμε ότι, όσοι από τους εργαζόμενους απάντησαν θετικά στο ότι έχουν γίνει απολύσεις λόγω της οικονομικής κρίσης στην χώρα μας, 10 άτομα από αυτούς απάντησαν ότι δεν έχει γίνει μείωση μισθού εξαιτίας του ίδιου λόγου και 10 άτομα απάντησαν θετικά ότι έχει πραγματοποιηθεί μείωση μισθού.

Όσοι από τους εργαζόμενους απάντησαν αρνητικά στο ότι δεν έχουν γίνει απολύσεις εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, 21 άτομα απάντησαν ότι δεν έχει γίνει μείωση στον μισθό και 4 άτομα απάντησαν ότι έχει γίνει μείωση στον μισθό εξαιτίας της οικονομικής κρίσης.

Χ τετράγωνο (Chi – squared test)

Το chi-squared test καθορίζει εάν η συσχέτιση μεταξύ δύο κατηγορικών μεταβλητών σε ένα δείγμα είναι πιθανό να αντικατοπτρίζει τη συσχέτιση αυτών των δύο μεταβλητών στον συνολικό πληθυσμό.

Κάνουμε δύο υποθέσεις:

Αρχική υπόθεση H_0 = Δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση στον πληθυσμό

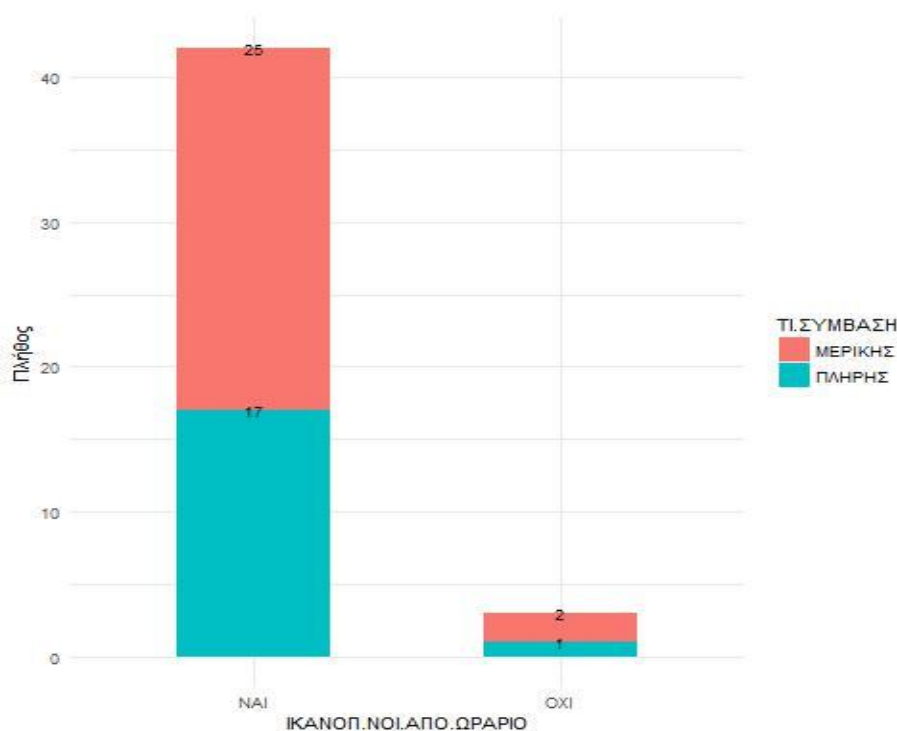
Εναλλακτική υπόθεση H_1 = Αντικατοπτρίζεται η σχέση αυτή και στον πληθυσμό

Επίσης σημασία έχει και το p-value ή probability value είναι η πιθανότητα για ένα δεδομένο στατιστικό μοντέλο.

Εάν το $p\text{-value} < 0.05$ τότε απορρίπτουμε την H_0

Εάν το $p\text{-value} > 0.05$ τότε δεν απορρίπτουμε την H_0

1. Ικανοποίηση από το ωράριο εργασίας – Σύμβαση εργασίας



Σχήμα 1. Ανάλυση του δείγματος ανάλογα με την σύμβαση την οποία έχουν υπογράψει οι εργαζόμενοι σε συνδυασμό με την ικανοποίησή τους από το ωράριο εργασίας τους.

Πίνακας 1

	Ικανοποίηση από ωράριο εργασίας		Σύνολο – Πλήθος
Σύμβαση	Ναι	Όχι	
Μερικής απασχόλησης	25	2	27
Πλήρους απασχόλησης	17	1	18
Σύνολο – Πλήθος	42	3	45

Πίνακας 2 - Ποσοστά ανά ικανοποίηση από ωράριο εργασίας

25/42=60%	2/3=66%
17/42=40%	1/3=33%

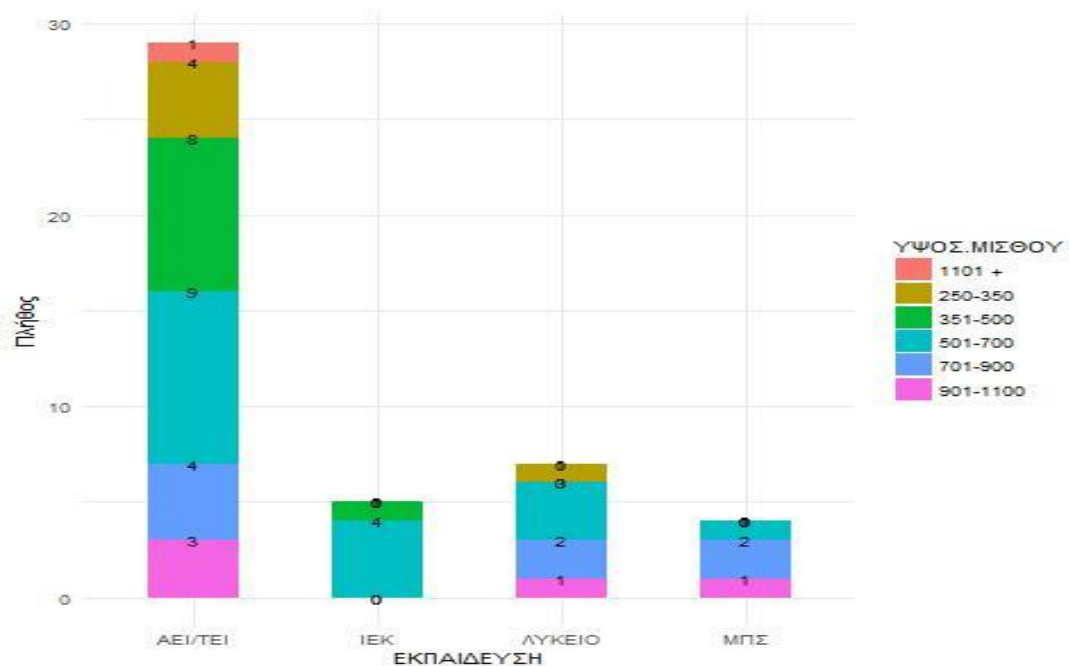
Πίνακας 3

```
Pearson's Chi-squared test with Yates' continuity correction  
data: Table[, 1] and Table[, 9]  
X-squared = 0.00000000000000000000000000006163, df = 1, p-value = 1
```

Σύμφωνα με το chi-squared test που πραγματοποιήθηκε στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το p-value είναι μεγαλύτερο από 0.05. Επομένως, δεν απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση H_0 .

Άρα δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση και στον πληθυσμό γενικά.

2. Εκπαίδευση - Ύψος μισθού



Σχήμα 2. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της μεταβλητής του μισθού και του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων.

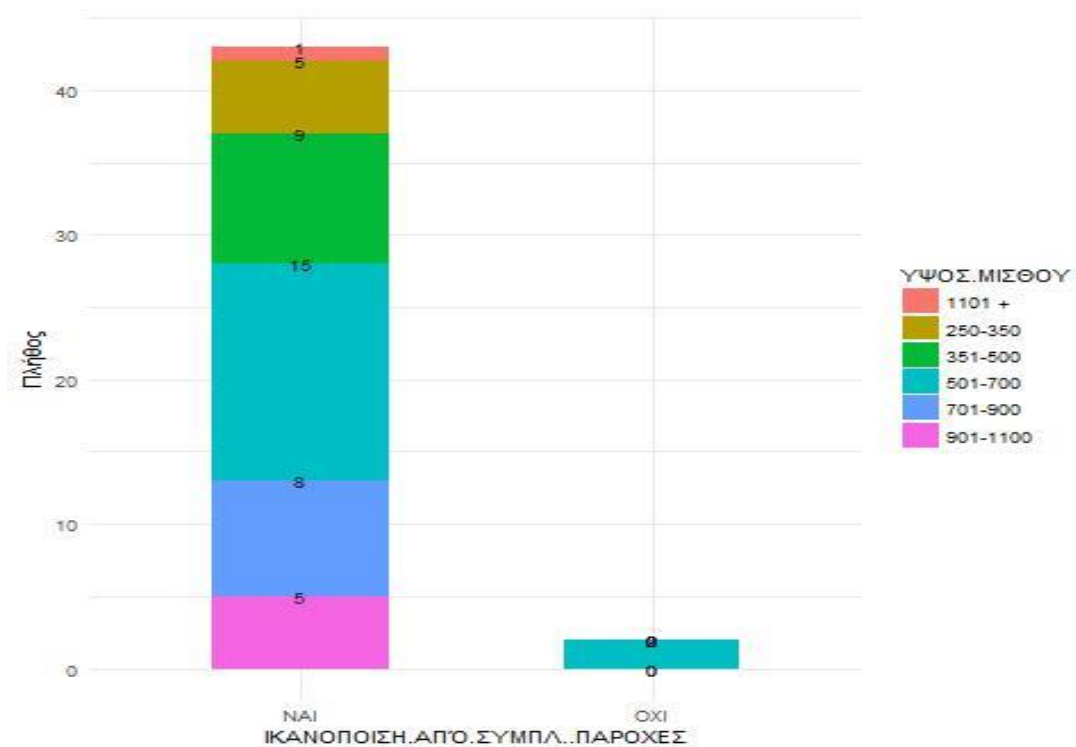
Πίνακας 4

```
Pearson's Chi-squared test
data: Table[, 10] and Table[, 11]
X-squared = 13.038, df = 15, p-value = 0.5993
```

Σύμφωνα με το chi-squared test που πραγματοποιήθηκε στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το p-value είναι μεγαλύτερο από 0.05. Επομένως, δεν απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση H_0 .

Άρα δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση και στον πληθυσμό γενικά.

3. Ικανοποίηση από τις συμπληρωματικές παροχές – Ύψος μισθού



Σχήμα 3. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό του μισθού και της ικανοποίησης από τις συμπληρωματικές παροχές.

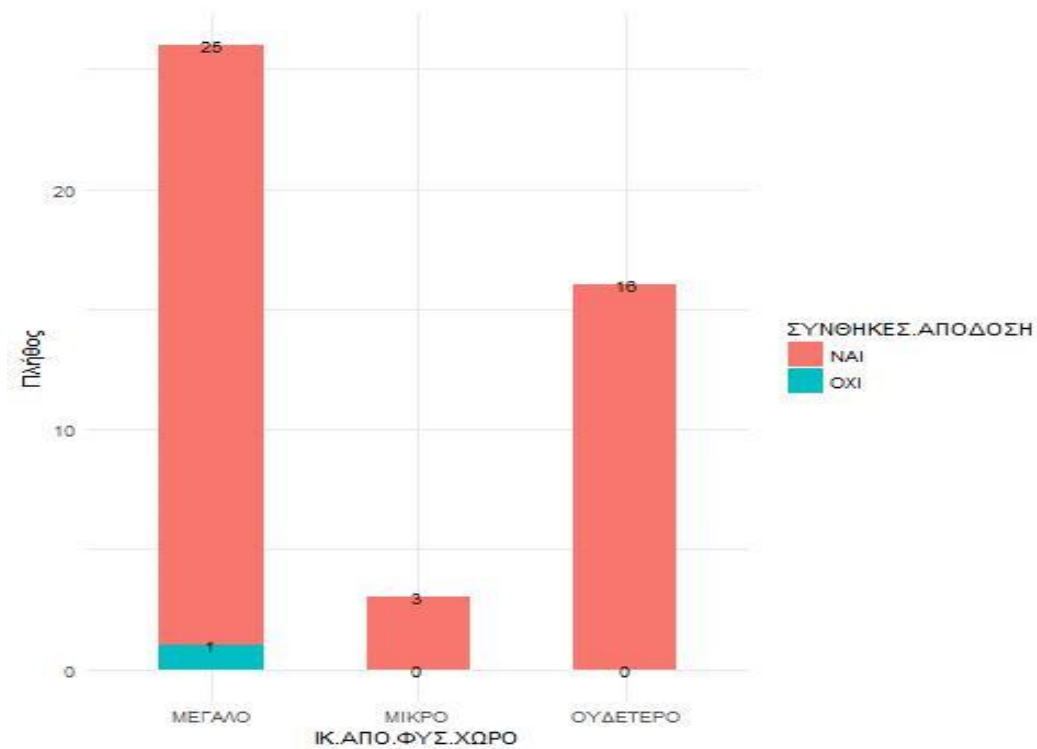
Πίνακας 5

Pearson's Chi-squared test	
data:	Table[, 2] and Table[, 11]
X-squared =	3.4473, df = 5, p-value = 0.6314

Σύμφωνα με το chi-squared test που πραγματοποιήθηκε στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το p-value είναι μεγαλύτερο από 0.05. Επομένως, δεν απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση H_0 .

Άρα δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση και στον πληθυσμό γενικά.

4. Ικανοποίηση από τον εργασιακό χώρο – Συνθήκες εργασίας



Σχήμα 4. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο και το πόσο και εάν οι εργασιακές συνθήκες επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων.

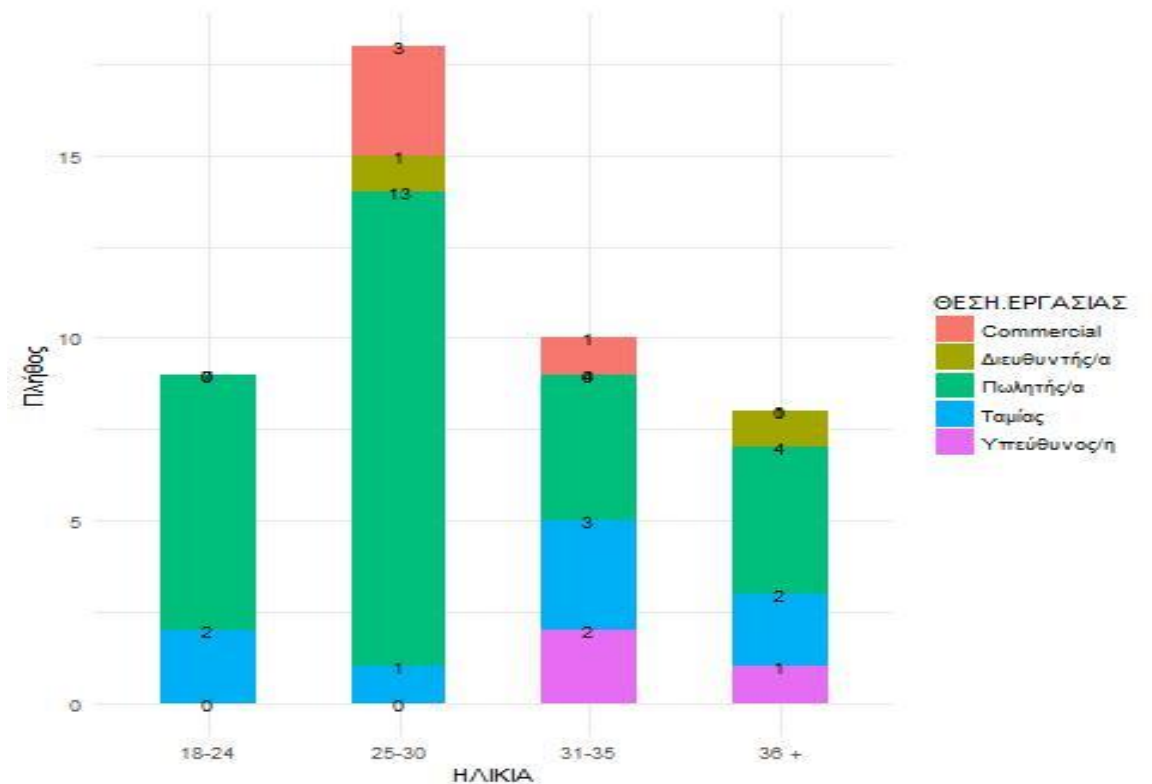
Πίνακας 6

```
Pearson's Chi-squared test  
data: Table[, 4] and Table[, 16]  
X-squared = 0.74738, df = 2, p-value = 0.6882
```

Σύμφωνα με το chi-squared test που πραγματοποιήθηκε στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το p-value είναι μεγαλύτερο από 0.05. Επομένως, δεν απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση H_0 .

Άρα δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση και στον πληθυσμό γενικά.

5. Ηλικία – Θέση εργασίας



Σχήμα 5. Ανάλυση του δείγματος ως προς τον συνδυασμό της ηλικίας και της θέσης εργασίας του κάθε εργαζόμενου.

Πίνακας 6

```
Pearson's Chi-squared test
data: Table[, 5] and Table[, 6]
X-squared = 14, df = 12, p-value = 0.3007
```

Σύμφωνα με το chi-squared test που πραγματοποιήθηκε στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το p-value είναι μεγαλύτερο από 0.05. Επομένως, δεν απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση H_0 .

Άρα δεν αντικατοπτρίζεται αυτή η σχέση και στον πληθυσμό γενικά.

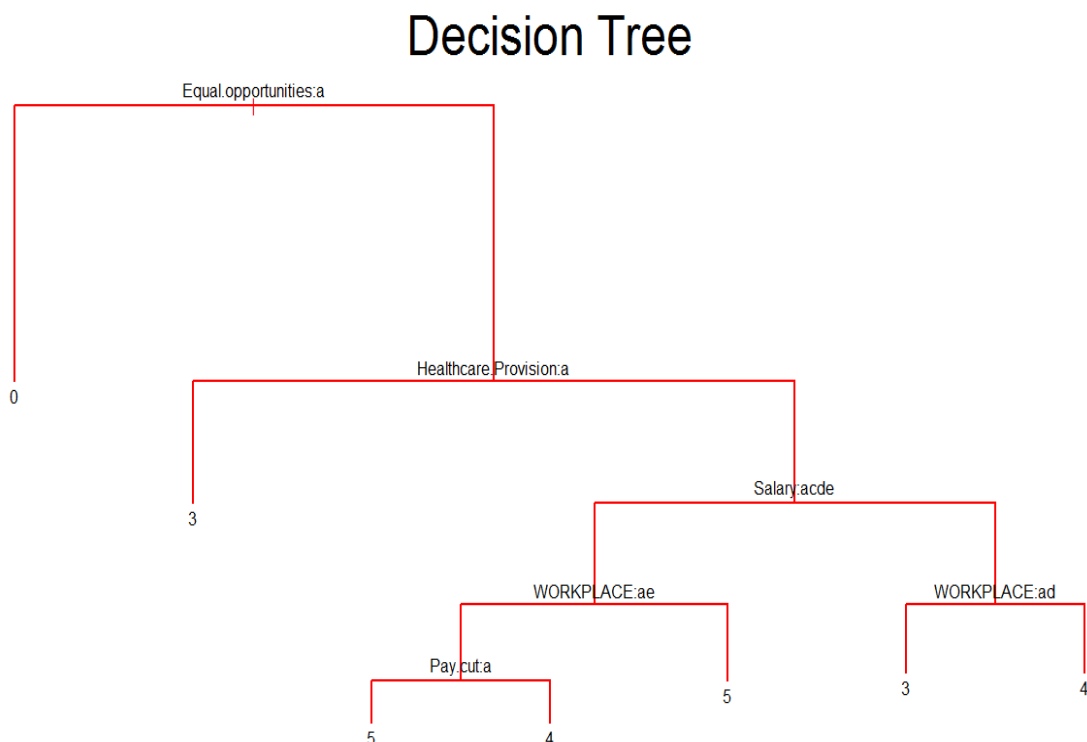
Δένδρο αποφάσεων (Decision tree)

Από τις πέντε μεταβλητές που ρωτήσαμε σχετικά με την ικανοποίηση, προκειμένου να μετρήσουμε την συνολική ικανοποίηση ενός εργαζόμενου, κατασκευάσαμε έναν δείκτη βαθμολογίας ικανοποίησης (satisfaction rate).

Αυτός ο δείκτης αποτελεί το άθροισμα των επιμέρους μεταβλητών ικανοποίησης. Οι τιμές που μπορεί να πάρει είναι 0 δηλώνοντας τον λιγότερο ικανοποιημένο εργαζόμενο, 1, 2, 3, 4, 5 όπου ο αριθμός 5 ικανοποιεί τον περισσότερο ικανοποιημένο εργαζόμενο.

Θεωρώντας αυτόν τον δείκτη ικανοποίησης ως μια ανεξάρτητη κατηγορική μεταβλητή θα χρησιμοποιήσουμε τις υπόλοιπες μεταβλητές που έχουμε προκειμένου να κατασκευάσουμε ένα δένδρο αποφάσεων και να διακρίνουμε όλες τις δυνατές βαθμολογικές περιπτώσεις σύμφωνα με τα δεδομένα μας.

Για να προβούμε σε αυτήν την ενέργεια θα χρησιμοποιήσουμε στην R τη συνάρτηση που κατασκευάζει δένδρο αποφάσεων με εξαρτημένη μεταβλητή τον δείκτη βαθμολογίας και ανεξάρτητες μεταβλητές το φύλο, την ηλικία, την θέση εργασίας, την θέση στο κατάστημα, την οικογενειακή κατάσταση, την σύμβαση εργασίας, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το ύψος του καθαρού μηνιαίου μισθού, τις περικοπές, τις απολύσεις κ.α.



Σχήμα 1. Δένδρο αποφάσεων

Πίνακας 7

```

1) root 50 133.500 4 ( 0.06000 0.02000 0.02000 0.14000 0.40000 0.36000 )
2) Equal.opportunities: NO 6 14.910 0 ( 0.50000 0.16667 0.16667 0.00000 0.16667 0.00000 ) *
3) Equal.opportunities: YES 44 89.820 4 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.15909 0.43182 0.40909 )
6) Healthcare.Provision: NO 6 7.638 3 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.66667 0.33333 0.00000 ) *
7) Healthcare.Provision: YES 38 69.480 5 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.07895 0.44737 0.47368 )
14) Salary: 1101+,351-500,501-700,701-900 28 38.240 5 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.42857 0.57143 )
28) WORKPLACE: Accountant, Vendor 22 30.320 4 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.54545 0.45455 )
56) Pay.cut: NO 15 20.190 5 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.40000 0.60000 ) *
57) Pay.cut: YES 7 5.742 4 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.85714 0.14286 ) *
29) WORKPLACE: Commercial, Director, Supervisor 6 0.000 5 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 1.00000 ) *
15) Salary: 250-350,901-1100 10 20.590 4 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.30000 0.50000 0.20000 )
30) WORKPLACE: Accountant, Supervisor 5 6.730 3 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.60000 0.40000 0.00000 ) *
31) WORKPLACE: Director, Vendor 5 6.730 4 ( 0.00000 0.00000 0.00000 0.00000 0.60000 0.40000 ) *

```

Number of terminal: 7

Residual mean deviance: $1.44 = 61.94 / 43$

Misclassification error rate: $0.32 = 16 / 50$

Κεφάλαιο 6^ο – Συμπεράσματα – Προτάσεις - Περιορισμοί

Συμπεράσματα

6.1 Συμπεράσματα από το θεωρητικό μέρος

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους ή την εργασία τους. Σχετίζεται με την αίσθηση της επίτευξης των στόχων και της επιτυχίας στην εργασία που έχει ένας εργαζόμενος. Ικανοποίηση από την εργασία σημαίνει ότι κάποιος απολαμβάνει τη δουλειά που κάνει, είναι αποδοτικός και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί ένα από τα βασικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι διοικήσεις.

Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αναμφίβολα μεγάλη και πολλές μελέτες στο διεθνή χώρο έχουν προσπαθήσει, κυρίως τις τελευταίες δύο δεκαετίες, να προσδιορίσουν τους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων. Η παγκόσμια κατάσταση στην οικονομία και γενικά οι διεθνείς εξελίξεις φαίνεται να επιδρούν σε θέματα της εργασιακής ικανοποίησης, αφού οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι εργάζονται υπό συνθήκες αβεβαιότητας. Ο μισθός, η εκπαίδευση, οι προοπτικές εξέλιξης, οι καλές σχέσεις με τη διοίκηση δημιουργούν στον εργαζόμενο την αίσθηση ότι είναι ασφαλής, νιώθει ικανοποιημένος και έχει όλα τα εφόδια να παράγει, να δημιουργήσει και να αναπτύξει τις ικανότητές του, ικανοποιώντας παράλληλα μέσα από τη συνεργασία τις κοινωνικές του ανάγκες.

Από τους πιο βασικούς παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης είναι ο μισθός. Αν και το μέσο επίπεδο των μισθών σε μια χώρα ή σε μια εταιρεία μπορεί να οδηγήσει σε κάποια συμπεράσματα σχετικά με το μέσο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης, απαιτείται και η εξέταση άλλων παραγόντων που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση, όπως είναι για παράδειγμα η σχέση μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων. Η ικανοποίηση λόγω αποδοχών μπορεί να μας δώσει μια τάση, αλλά ο συγκεκριμένος παράγοντας θα πρέπει να ερευνάται και να εξετάζεται σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες για πιο ασφαλή συμπεράσματα. Επίσης στα πλαίσια της αμοιβής μπορούμε να πούμε ότι έχουν αναπτυχθεί οι ειδικές παροχές, οι οποίες διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία και προκύπτουν με βάση τις κοινωνικές και τις οικονομικές εξελίξεις σε μια περιοχή. Αυτές οι ειδικές παροχές έχουν ξεχωριστή προτεραιότητα για κάθε εργαζόμενο και διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο, ανάλογα με την προσωπικότητά του και τις ανάγκες του.

Η καθοδήγηση και η συνεχής υποστήριξη από τη διοίκηση προς τους εργαζομένους αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ συγχρόνως ο εργαζόμενος αναπτύσσει τις ικανότητές του, δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την επίτευξη των προσωπικών του στόχων. Η συνεχής επικοινωνία διοίκησης και εργαζομένων δημιουργεί κλίμα ομαδικότητας, συνεργασίας και αλληλεγγύης και αυξάνει την ικανοποίηση των εργαζομένων, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη ατομική αλλά και εταιρική παραγωγικότητα. Επίσης η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στα πλαίσια υγιεινής και ασφάλειας, χωρίς κίνδυνο ατυχημάτων, έχει πολλαπλό όφελος για τις επιχειρήσεις, γιατί απαλλάσσεται από το κόστος που μπορεί να προκαλέσει ένα ατύχημα και συγχρόνως αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

Βέβαια σημαντικό ρόλο παίζει και η προσωπικότητα του εργαζομένου, αφού κάθε εργαζόμενος αναζητά στην εργασία του διαφορετικά χαρακτηριστικά ή παρόμοια χαρακτηριστικά αλλά με διαφορετική σειρά προτεραιότητας. Επίσης η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το φύλο, η προϋπηρεσία και η ιεραρχία αποτελούν μεταβλητές που σε κάθε έρευνα πρέπει να εξετάζονται ώστε να βγαίνουν ουσιαστικά αποτελέσματα.

Η ένταση της οικονομικής κρίσης και τα νέα μέτρα διαμορφώνουν μια νέα κατάσταση στην αγορά εργασίας και ένα νέο εργασιακό τοπίο έντονα διαφοροποιημένο συγκριτικά με την εικόνα πριν από την εκδήλωση της κρίσης, μιας και γίνεται προσπάθεια απορρύθμισης του συστήματος που καθορίζει τις εργασιακές σχέσεις.

6.2 Συμπεράσματα από την στατιστική ανάλυση

Σύμφωνα με την συλλογή και ανάλυση των δεδομένων που μελετήσαμε προκύπτουν τα αποτελέσματα με βάση τα οποία βλέπουμε τα εξής:

η πλειοψηφία των εργαζομένων που απασχολούνται στα καταστήματα της πολυεθνικής εταιρείας είναι κατά βάση γένους θηλυκού.

Ως προς το ωράριο εργασίας, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων, συγκεκριμένα 42 εργαζόμενοι έχουν απαντήσει θετικά και μόλις 3 εργαζόμενοι φαίνεται να μην είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο.

Η ικανοποίηση των εργαζομένων από τις συμπληρωματικές παροχές που προσφέρει η εταιρεία δείχνει ότι 43 εργαζόμενοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι και μόνο δύο απάντησαν αρνητικά ως προς την ικανοποίηση τους.

Σε γενικές γραμμές, από το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από τις συμπληρωματικές απολαβές και τις παροχές της εταιρείας, είναι ικανοποιημένοι από το αντικείμενο και το ωράριο της εργασίας, μπορούν να εκφράζουν ελεύθερα τα παράπονά τους στην ανώτερη διοίκηση και να παίρνουν αποφάσεις, είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από τις συνθήκες οι οποίες επικρατούν στον εργασιακό χώρο.

Επίσης από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι υπάρχουν στην πλειοψηφία ίσες ευκαιρίες εξέλιξης για όλους τους εργαζόμενους, υπάρχει αξιοκρατία για την επιλογή ενός εργαζομένου σε μια καλύτερη θέση εργασίας, η εταιρεία τηρεί σε μεγάλο βαθμό τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

Από την άλλη μεριά οι εργαζόμενοι φαίνεται να μην είναι ικανοποιημένοι από το ύψος του καθαρού μηνιαίου μισθού, δηλώνουν ότι έχουν πραγματοποιηθεί απολύσεις στην διάρκεια της οικονομικής κρίσης και δεν είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και την κάλυψη που παρέχει η εταιρεία.

6.3 Περιορισμοί

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζονται ορισμένοι περιορισμοί, ένας εκ των οποίων είναι το γεγονός ότι η έρευνα της εργασιακής ικανοποίησης διενεργήθηκε μόνο από τους εργαζόμενους ενός καταστήματος της Αττικής και όχι από εργαζόμενους όλων των καταστημάτων που ανήκουν στην πολυεθνική εταιρεία. Επίσης, όλες οι πληροφορίες σχετικά με τον Όμιλο που έχουν αναφερθεί στην εργασία είναι πληροφορίες που έχουν δημοσιευτεί μέσω του διαδικτύου ή από προσωπική γνώση και εμπειρία και σε καμία περίπτωση δεν έγινε αναφορά ή άντληση πληροφοριών από εσωτερικά έγγραφα του Ομίλου. Τέλος, η διανομή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε με ηλεκτρονικό τρόπο, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει η δυνατότητα διευκρινήσεων προς τους συμμετέχοντες.

6.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ένα πεδίο μελλοντικής έρευνας θα ήταν η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης του συνόλου των εργαζομένων της πολυεθνικής εταιρείας. Συγκεκριμένα η άντληση πληροφοριών από καταστήματα της περιφέρειας καθώς και από άλλες εταιρείες που ανήκουν στον όμιλο.

Επίσης, οι υπάλληλοι που εργάζονται στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας θα μπορούσαν να ερωτηθούν σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους.

Ακόμη, θα μπορούσε να επαναληφθεί η συγκεκριμένη έρευνα σε μελλοντικό χρόνο προκειμένου να μπορέσει να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας εργασίας με μελλοντικές έρευνες.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Βεργόπουλος, Κ. 1999, Παγκοσμιοποίηση: Η μεγάλη χίμαιρα. Αθήνα: Λιβάνης.
- Κάντας Α., (1998), «Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία», Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Κατσανέβας, Θ., (1996), «Εισαγωγή στη θεωρία των εργασιακών σχέσεων και της οικονομικής της εργασίας», Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, Τεύχος Απριλίου.
- Κουζής, Γ. 2012α, Το εργασιακό περιβάλλον μετά το Μνημόνιο. Διαθέσιμο στον Παγκόσμιο Ιστό: <http://rnbnet.gr/details.php?id=5705>, Πρόσβαση [18 Οκτωβρίου 2016].
- Κουζής, Ι., Γεωργιάδου, Π., Καψάλης, Α., Κούστα, Ε., Λαμπουσάκη, Σ., Σταμάτη, Α., (2011), «Οι εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Ετήσια Έκθεση 2011», Σειρά: Επιστημονικές Εκθέσεις, Αριθμός 4.
- Κουζής, Ι., Καψάλης, Α., Κούστα, Ε., Λαμπουσάκη, Σ., Σταμάτη, Α., Τήκος, Στ., Τσακαμή, Ε., (2010), «Οι εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Ετήσια Έκθεση 2010», Σειρά: Επιστημονικές Εκθέσεις, Αριθμός 3.
- Κουζής, Ι., Καψάλης, Α., Κούστα, Ε., Λαμπουσάκη, Σ., Σταμάτη, Α., Τήκος, Στ., Τσακαμή, Ε., (2009), «Οι εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Ετήσια Έκθεση 2009», Σειρά: Επιστημονικές Εκθέσεις, Αριθμός 2.
- Κουζής, Ι., (2008), «Οι εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα – Προτάσεις για την αναβάθμισή τους», Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.
- Κυριακούλιας, Π., (2012), «Οι Εργασιακές Σχέσεις μετά το Μνημόνιο», Πανόραμα της Μεταρρύθμισης της Εργατικής Νομοθεσίας 2010-2012
- Μπουραντάς, Δ., (2002), «Μάνατζμεντ», Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου
- Νικολάου - Σμοκοβίτη, Α., (1999), «Βασικές Αρχές Δικαίου και Διοίκηση: Εργασιακές Σχέσεις», τόμος Δ΄
- Προβόπουλος, Γ. 2009, Οι δύο παγκόσμιες κρίσεις (1929 και η σημερινή) και η Ελληνική οικονομία. Μερικές βασικές και χρήσιμες συγκρίσεις, Διαθέσιμο στον Παγκόσμιο Ιστό: http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/News/Speeches/DispItem.aspx?Item_ID=103&List_ID=b2e9402e-db05-4166-9f09-e1b26a1c6f1b, Πρόσβαση [20 Οκτωβρίου 2016]

Ξενόγλωσση

- European Commission, 2009, Economic and Financial Affairs: Economic crisis in Europe: Causes, consequences and responses, Brussels : European Economy (1 - 87).
- European Commission, 2014. Flash Eurobarometer 398 - Working conditions - Report, Brussels, 24/4/2014.

European Social Survey, 2013. Economic Crisis, Quality of Work and Social Integration: Topline Results from Rounds 2 and 5 of the European Social Survey. Διαθέσιμο στον Παγκόσμιο Ιστό:<https://www.europeansocialsurvey.org/docs/findings/ESS2-ESS5_toplevels_issue-3_economic_crisis.pdf>, Πρόσβαση [7 Δεκεμβρίου 2016]

Noon, M. and Blyton, P. (2002), *The Realities of Work: Experiencing Work and Employment in Contemporary Society*, Palgrave, Second Edition.

Siskos, E., 2012, World and European economy, 1st edition, Thessaloniki.

Smith, R.E. 1988, The logic and design of case study research, *The Sport Psychologist*, Vol. 2 pp. 1-12.

Thompson, P. et al. 2000, If Ethics is the answer, You've Been Asking the Wrong Questions: A Reply to Martin Parker, *organization Studies*, 21. 6: pp 1149-58.

Thompson, P. and D. McHugh, 2002, *Work Organizations: A Critical Introduction*, 3rd edition, Houndmills: Palgrave.

Thompson, P. & Newsome, K. 2004, Labour Process Theory, Work, and the Employment Relation', in B.E Kaufman (ed) *Theoretical Perspectives on Work and the Employment Relationship*, Illinois: Industrial Relations Research Association Series.

Διαδίκτυο

<https://www.wikipedia.org/>

<http://www.inegsee.gr>

<https://www.zara.com/gr/>