



**ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ
Π.Μ.Σ. «ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ»**

**«ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
ΚΑΙ ΘΕΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ»**

ΘΑΡΙΝΗ ΔΗΜΗΤΡΑΣΚΟΥ Α.Μ. (Αριθμός Μητρώου: 0605M005)

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΕΛΕΝΗ ΝΙΝΑ-ΠΑΖΑΡΖΗ
Καθηγήτρια Κοινωνιολογίας Πανεπιστημίου Πειραιά**

Αθήνα 2010

Στον πατέρα μου που έφυγε τόσο νωρίς
Στη μητέρα μου και στην αδερφή μου που είναι πάντα κοντά μου στις δυσκολίες
Σε όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα

Ευχαριστίες

Αισθάνομαι την ανάγκη και την υποχρέωση να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην Υπεύθυνη Καθηγήτρια κα Ελένη Νίνα-Παζαρζή για την επίβλεψη και τις πολύτιμες συμβουλές της κατά την οργάνωση και εκτέλεση του πειράματος, καθώς και κατά τη συγγραφή της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής. Θα ήθελα ακόμα να την ευχαριστήσω για την αμέριστη συμπαράσταση της, την καθοδήγηση και τις προτροπές της καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πρακτικής άσκησης που πραγματοποίησα υπό την εποπτεία της στα πλαίσια του Προγράμματος «Προπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών για θέματα φύλου και ισότητας», το οποίο αποτέλεσε για μένα μια σπουδαία εργασιακή εμπειρία.

**«Η ύψιστη ανταμοιβή από την εργασία κάθε ανθρώπου δεν
είναι το τι κερδίζει από αυτήν, αλλά το τι γίνεται μέσα από αυτήν»
-John Ruskin-**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
ΜΕΡΟΣ Α	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ	10
1.1 Ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης	10
1.2 Ιστορική αναδρομή εργασιακής ικανοποίησης	13
1.3 Ορισμοί συναισθήματος και θετικού συναισθήματος	14
1.4 Συναισθήματα στον εργασιακό χώρο	19
1.5 Συναισθήματα και διαθέσεις στον εργασιακό χώρο	19
1.6 Ιστορική αναδρομή της ερευνητικής μελέτης του συναισθήματος στον εργασιακό χώρο	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	23
2.1 Η θετική ψυχολογία	23
2.2 Πρακτική εφαρμογή της θετικής ψυχολογίας	24
2.3 Η Θεωρία των Θετικών Συναισθημάτων της Frederickson	26
2.4 Εργασιακή ικανοποίηση και θετικά συναισθήματα	28
2.5 Η έννοια των θετικών συναισθημάτων στην εργασία	29
2.6 Η θετική και αρνητική προδιαθεσική συναισθηματικότητα	30
2.7 Η Θεωρία των Συναισθηματικών Γεγονότων	32
2.8 Γενεσιουργοί παράγοντες συναισθημάτων	34
2.9 Στρατηγικές υγιούς διαχείρισης του συναισθήματος στην εργασία	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	36
3.1 Μοντέλα εργασιακής ικανοποίησης	36
3.1.1 Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Herzberg	36

3.1.2 Η Θεωρία της Πρόσληψης	42
3.1.3 Το Μοντέλο των Εργασιακών Χαρακτηριστικών των Hackman και Oldham	43
3.1.4 Η Θεωρία της Προδιάθεσης	48
3.2 Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης	49
3.2.1 Ο κατάλογος Περιγραφής Εργασίας (Job Descriptive Index)	50
3.2.2 Ο Κατάλογος της Εργασίας Γενικά (Job in General Index)	52
3.2.3 Η έρευνα Εργασιακής Διάγνωσης (Η Job Diagnostic Survey)	52
3.2.4 Το ερωτηματολόγιο της (εργασιακής) ικανοποίησης της Minnesota	54
3.2.5 Έρευνας της εργασιακής ικανοποίησης (Η Job Satisfaction Survey)	55
3.2.6 Η Κλίμακα Προσώπων της εργασιακής ικανοποίησης (Η Faces Scale of Job Satisfaction)	55
3.2.7 Άλλες κλίμακες μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης	55
3.3 Η μέτρηση των θετικών συναισθημάτων	57
ΜΕΡΟΣ Β	59
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	59
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	61
5.1 Δείκτες κεντρικής τάσης και δείκτες διασποράς για τις πέντε μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης	61
5.2 Δείκτες κεντρικής τάσης και δείκτες διασποράς για πέντε μεταβλητές των θετικών συναισθημάτων	66
5.3 Συνολικές συσχετίσεις μεταξύ παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων	71
5.4 Θετικές συσχετίσεις που βρέθηκαν μεταξύ μεταβλητών εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων (παρουσιάζονται μόνο αυτές με βαθμό σημαντικότητας 0.01)	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	96
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	98
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ- ΑΝΑΦΟΡΕΣ	100
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	105

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	106
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	127

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα έρευνα ασχολείται με την εργασιακή ικανοποίηση και τα θετικά συναισθήματα. Αρχικά, παρατίθενται μια σειρά από ορισμοί, νοηματικές επεξηγήσεις και ιστορικές αναδρομές σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση αλλά και τα συναισθήματα, κυρίως τα θετικά. Επιχειρείται, με άλλα λόγια, η επεξήγηση και νοηματική ανάλυση των δύο κυρίαρχων εννοιών, τις οποίες πραγματεύεται η παρούσα διπλωματική έρευνα. Έπειτα, γίνεται μια σύντομη επισκόπηση της βιβλιογραφίας κατά την οποία γίνεται λόγος στη Θεωρία των Θετικών Συναισθημάτων της Frederickson, στη θετική ψυχολογία, στην πρακτική εφαρμογή της θετικής ψυχολογίας, στη Θεωρία Συναισθηματικών Γεγονότων, στα θετικά συναισθήματα στην εργασία, στους παράγοντες που δημιουργούν συναισθήματα στην εργασία, στη θετική και αρνητική προδιαθεσική συναισθηματικότητα και στην εργασιακή ικανοποίηση και στα θετικά συναισθήματα. Εν συνεχεία ασχολούμαστε με τα μεθοδολογικά ζητήματα της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων στα οποία γίνεται αναφορά στα μοντέλα της εργασιακής ικανοποίησης και τις κλίμακες μέτρησης τόσο της τελευταίας όσο και των θετικών συναισθημάτων. Παρακάτω, ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή της παρούσας έρευνας δηλαδή του ερωτηματολογίου, της δειγματοληψίας και του στατιστικού προγράμματος που χρησιμοποιήθηκε. Αργότερα, παρουσιάζονται σχηματικά τα αποτελέσματα της έρευνας, οι πέντε μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης και οι πέντε θετικών συναισθημάτων, καθώς και η συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι τα υποκείμενα της παρούσας έρευνας είχαν σε μεγάλο βαθμό θετικά συναισθήματα, ήταν κάπως έως αρκετά ικανοποιημένοι με την ίδια την εργασία τους, μέτρια ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο με το μισθό τους, σχετικά πολύ ικανοποιημένοι με την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται η εργασία τους, όχι τόσο αισιόδοξοι σχετικά με τις δυνατότητες τους για προαγωγή και λίγο ικανοποιημένοι με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στις εργασίες τους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική έρευνα ασχολείται με τη σχέση της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων. Αφορά, με άλλα λόγια, την επίδραση που έχει τόσο η εργασιακή ικανοποίηση στα θετικά συναισθήματα όσο και τα θετικά συναισθήματα στην εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό που προσπαθούμε να δείξουμε μέσα από τη συγκεκριμένη έρευνα είναι το ακόλουθο: το αν οι εργασιακά ικανοποιημένοι άνθρωποι έχουν περισσότερα θετικά συναισθήματα και το αντίστροφο. Αν δηλαδή αυτοί που έχουν περισσότερα θετικά συναισθήματα, τείνουν να είναι περισσότερο εργασιακά ικανοποιημένοι. Η επιλογή των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων δεν ήταν τυχαία αλλά πραγματοποιήθηκε για τους ακόλουθους λόγους.

Αρχικά, η εργασία αποτελεί ένα σπουδαίο και σημαντικό κομμάτι τόσο της καθημερινότητας όσο και της ζωής των ατόμων, καθώς απορροφά μεγάλα χρονικά διαστήματα-το ένα τρίτο της ζωής των ανθρώπων- αλλά και στοιχειοθετεί ένα χώρο μέσα στον οποίο διαμορφώνονται διάφορες καταστάσεις, οι οποίες επηρεάζουν συναισθηματικά τα άτομα. Με αυτή τη λογική, τα άτομα που δε θα είναι ικανοποιημένα στην εργασία τους, θα τείνουν να έχουν περισσότερα αρνητικά συναισθήματα. Από την άλλη, τα άτομα των οποίων το εργασιακό περιβάλλον θα είναι πιο θετικό, και θα ασχολούνται με έναν επαγγελματικό τομέα ο οποίος θα τα ικανοποιεί, θα φέρουν περισσότερα θετικά συναισθήματα και στην υπόλοιπη ζωή τους. Ας μην ξεχνάμε τις περιπτώσεις κατά τις οποίες μια δυσάρεστη εμπειρία ή κατάσταση στην καθημερινότητά μας είναι σε θέση να έχει επίδραση στη διάθεση μας. Η πρώτη λοιπόν υπόθεση της παρούσας έρευνας αφορά το κατά πόσο η ικανοποίηση (μικρή ή μεγάλη) που παίρνουμε από την εργασία μας είναι σε θέση να διαμορφώσει τα συναισθήματά μας με θετικό ή αρνητικό τρόπο. Ανεξάρτητη μεταβλητή τίθεται η εργασιακή ικανοποίηση και εξαρτημένα τα θετικά συναισθήματα.

Η δεύτερη υπόθεση της έρευνας έχει να κάνει με το άτομο και τον τρόπο που προσλαμβάνει τα πράγματα. Πιο αναλυτικά, υποθέτουμε ότι τα άτομα που αντιμετωπίζουν πιο θετικά τις καταστάσεις τείνουν να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και στην εργασία τους σε σχέση με τα άτομα που είναι αρνητικά διακείμενα. Σε αυτή την περίπτωση- στην περίπτωση δηλαδή των «αρνητικών υποκειμένων»- αναμένουμε ότι τα ίδια θα αντιμετωπίσουν και την εργασία με αρνητικό τρόπο εκδηλώνοντας αρνητική

διάθεση προς αυτή και απουσία ικανοποίησης. Ανεξάρτητη μεταβλητή τίθενται τα θετικά συναισθήματα και εξαρτημένη η εργασιακή ικανοποίηση.

Η πιθανή αποκάλυψη μέσα από την παρούσα εργασία ότι οι εργασιακά ικανοποιημένοι άνθρωποι έχουν και περισσότερα θετικά συναισθήματα μπορεί να επιφέρει πολύ θετικό αντίκτυπο και μια πολύτιμη γνώση στα εργασιακά πλαίσια και στους εργαζομένους. Μπορεί να κάνει εμφανές το γεγονός, με άλλα λόγια, ότι η πραγματοποίηση βελτιώσεων στα εργασιακά περιβάλλοντα κάνει τα άτομα όχι μόνο θετικά διακείμενα ως προς τις εργασίες τους, αλλά και χαρούμενα ως άτομα. Οι άνθρωποι, εξάλλου, οι οποίοι διέπονται από θετικά συναισθήματα, έχουν καλύτερη εργασιακή απόδοση. Η εξασφάλιση της εργασιακής ικανοποίησης δεν πρέπει να αποτελεί μόνο μέλημα της εργοδοσίας αλλά και των ίδιων των ατόμων μέσα από την επιλογή εργασιών που να είναι αντιπροσωπευτικές της προσωπικότητάς τους και να χαίρουν μεγάλης «επιθυμητότητας».

Από την άλλη πλευρά, η δεύτερη υπόθεση, που έχει να κάνει με το ότι τα θετικά άτομα τείνουν να είναι περισσότερο εργασιακά ικανοποιημένα και το αντίστροφο, ουσιαστικά, αποτελεί την αντίθετη υπόθεση από την προηγούμενη. Ενώ στην προηγούμενη υπόθεση κυριαρχεί η περιβαλλοντική επίδραση (εργασιακή ικανοποίηση) η συγκεκριμένη υπόθεση χαρακτηρίζεται από ένα καθαρά προδιαθεσικό χαρακτηριστικό (θετικότητα-αρνητικότητα), οπότε κανενός είδους παρέμβαση- πέρα από κάποια ατομική – δε θα μπορούσε να είναι βελτιωτική στην περίπτωση της απουσίας εργασιακής ικανοποίησης.

Πριν από την ενασχόληση βέβαια με τις υποθέσεις μας προσπαθήσαμε να απεικονίσουμε σχηματικά το δείγμα μας με βάση τις βιογραφικές πληροφορίες που μας έχει δώσει δηλαδή με βάση το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, την ηλικία, τον τομέα απασχόλησης. Έπειτα, επιλέξαμε πέντε μεταβλητές εργασιακής ικανοποίησης (πέντε ερωτήσεις εργασιακής ικανοποίησης) και πέντε μεταβλητές θετικών συναισθημάτων (πέντε θετικά συναισθήματα) με γνώμονα το ερευνητικό τους ενδιαφέρον, τις οποίες και πάλι απεικονίσαμε σχηματικά με τέτοιο τρόπο ώστε να δείξουμε πώς αντέδρασε το δείγμα μας σε κάθε μια από αυτές. Παράλληλα, είδαμε για κάθε μια από αυτές τις μεταβλητές και τα συναισθήματα τους αντίστοιχους πίνακες με στοιχεία περιγραφικής στατιστικής στους οποίους περιέχονταν δηλαδή οι δείκτες κεντρικής τάσης, οι δείκτες διασποράς καθώς και οι συχνότητες των απαντήσεων, τα ποσοστά των απαντήσεων και τα αθροιστικά ποσοστά.

ΜΕΡΟΣ Α

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ

1.1 Ορισμοί Εργασιακής Ικανοποίησης

Προσπαθώντας να διασαφηνίσουμε την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, θα παραθέσουμε μια σειρά από ορισμούς, που έχουν διατυπωθεί από διάφορους θεωρητικούς, οι οποίοι έχουν μελετήσει τη συγκεκριμένη έννοια. Οι Cranny, Smith και Stone (1992) αναφέρουν ότι υπάρχει ξεκάθαρη ομοφωνία στον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης. Ο «ομόφωνος» ορισμός τους είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι «μια συναισθηματική αντίδραση στην εργασία κάποιου, που προκύπτει μέσα από τη σύγκριση των πραγματικών αποτελεσμάτων με αυτά (τα αποτελέσματα) που είναι επιθυμητά, με αυτά που αναμένονται, με αυτά που αξίζουν σε κάποιον κ.ο.κ» Αυτός ο ορισμός είναι ουσιαστικά εφάμιλλος με τον ορισμό του Locke στα δύο κλασικά άρθρα του για την Εργασιακή Ικανοποίηση (Locke, 1969, 1976).

Στο άρθρο του, το 1969, με τίτλο “What is Job Satisfaction?” («Τι είναι η Εργασιακή Ικανοποίηση;») ο Locke E. αναφέρει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι «η ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την αναγνώριση (νοηματοδότηση) της δουλειάς κάποιου ως στοιχείο που πριμοδοτεί ή διευκολύνει την επίτευξη των εργασιακών του αξιών. Η εργασιακή μη ικανοποίηση είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που προκαλείται από τη νοηματοδότηση της εργασίας κάποιου ως στοιχείο που μπλοκάρει και αναχαιτίζει τις εργασιακές αξίες ή συνεπάγεται απαξιώσεις. Η εργασιακή ικανοποίηση και μη ικανοποίηση αποτελούν μια λειτουργία της αντιλαμβανόμενης σχέσης μεταξύ του τι θέλει κάποιος από τη δουλειά του και του τι θεωρεί ότι του προσφέρει ή συνεπάγεται».

Ο Locke E. αναφέρει ότι υπάρχουν τρία στοιχεία που εμπλέκονται στη διαδικασία νοηματοδότησης. Πρώτον, η αντίληψη κάποιας όψης της εργασίας, δεύτερον, ένα υπονοούμενο ή σαφές αξιακό σύστημα και, τρίτον, η συνειδητή ή υποσυνείδητη κρίση της σχέσης μεταξύ της αντίληψης (των αντιλήψεων) κάποιου και των αξιών του. Ο Locke E. στην προσπάθειά του να διαλευκάνει το θεωρητικό του συλλογισμό δίνει ένα παράδειγμα στο οποίο αναφέρει ότι για να προβλέψουμε την ικανοποίηση ενός ανθρώπου με τη χρονική διάρκεια της εργασιακής του εβδομάδας θα πρέπει να ξέρουμε : 1) πόσες ώρες εργάζεται ή πιστεύει ότι εργάζεται, 2) πόσες ώρες εβδομαδιαίως θα ήθελε να εργάζεται (ιδεωδώς) και 3) η κρίση του για τη σχέση μεταξύ των δύο προηγούμενων στοιχείων.

Ο Locke E. στο άρθρο του το 1976 στο Handbook of Industrial Psychology, ανέφερε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι «η ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την αξιολόγηση της εργασίας κάποιου ή των εργασιακών του εμπειριών». (Locke, 1976)

Ενώ ο Cranny και οι συνεργάτες (1992) καταλήγουν ότι ο ορισμός τους για την εργασιακή ικανοποίηση ως συναισθηματική απόκριση αναπαριστά τον ομόφωνο ορισμό για την εργασιακή ικανοποίηση, ο ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης ως στάσης που έχει κάποιος για την εργασία του είναι επίσης κυρίαρχος. Έτσι, για παράδειγμα, ο Miner (1992) αναφέρει ότι φαίνεται ιδανικό να μεταχειριζόμαστε την εργασιακή ικανοποίηση ως γενικά εφάμιλλη των εργασιακών στάσεων και πιο πρόσφατα ο Brief (1998) αναφέρει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια στάση απέναντι στην εργασία κάποιου. Πιο αναλυτικά, ο Brief ορίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως «μια εσωτερική κατάσταση που εκφράζεται μέσω μιας γνωσιακής ή συναισθηματικής αξιολόγησης (ευνοϊκής ή μη) για μια βιωμένη εργασία», βασιζόμενος στον ισχυρισμό των Eagly και Chaiken (1993) ότι η στάση είναι «μια ψυχολογική τάση που εκφράζεται μέσω της ευνοϊκής ή μη ευνοϊκής αξιολόγησης μιας συγκεκριμένης ολότητας». Οι Eagly και Chaiken με τον όρο αξιολόγηση αναφέρονται σε όλα τα είδη της αξιολογικής απόκρισης είτε αυτά είναι έκδηλα, συγκαλυμμένα, γνωσιακά, συναισθηματικά ή συμπεριφορικά (Eagly & Chaiken, 1993) .

Φαίνεται ξεκάθαρα από τη βιβλιογραφία ότι οι περισσότεροι οργανωτικοί ερευνητές δε βλέπουν αυτούς τους δύο ορισμούς (την ικανοποίηση ως συναίσθημα και την ικανοποίηση ως στάση) ως ασυμβίβαστους. Για παράδειγμα, στο κλασικό βιβλίο των Smith, Kendall και Hulin (1969) στο οποίο περιγράφεται η ανάπτυξη του καταλόγου εργασιακής περιγραφής (job description index-JDI¹), ορίζουν την εργασιακή ικανοποίηση ως συναισθήματα ή συναισθηματικές αποκρίσεις στις πτυχές της κατάστασης, ενώ νωρίτερα αναφέρουν ότι τα προβλήματα που σχετίζονται με τη μέτρηση της ικανοποίησης δεν είναι παρά συγκεκριμένα παραδείγματα αυτών που εμπλέκονται στη μέτρηση κάθε στάσης. Ο Weiss (2002) αναφέρει ότι η μεταχείριση της στάσης και του συναισθήματος ως το ίδιο πράγμα σκιάζει τις αληθινές και σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο αυτών εννοιών. Επιπρόσθετα μεταχειριζόμενοι τη στάση και το συναίσθημα ως κάτι ίσο, οι οργανωτικοί ερευνητές εξαλείφουν την πραγματική έρευνα για τις ξεχωριστές αιτίες και συνέπειες αυτών των δύο εννοιολογικών κατασκευών.

¹ Η οποία αποτελεί μια κλίμακα μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης στην οποία θα αναφερθούμε εκτενέστερα αργότερα.

Ο Weiss (2002) συνεχίζοντας τη συλλογιστική του αναφέρει ότι πιστεύει ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι όντως μια στάση, όπως την ορίζει και τη μεταχειρίζεται η βασική κοινωνική και ψυχολογική έρευνα. Ωστόσο, όπως διατείνεται, η στάση δεν αποτελεί μια συναισθηματική απόκριση. Αποτελεί μια αξιολόγηση ή μια αξιολογική κρίση που δημιουργείται σύμφωνα με το αντικείμενο της στάσης, μια αξιολόγηση που δεν είναι συναίσθημα. Άρα η εργασιακή ικανοποίηση θεωρούμενη ως στάση, έτσι όπως ορίζεται από τους σύγχρονους ερευνητές των στάσεων, αποτελεί σύμφωνα με τον Weiss μια θετική ή αρνητική αξιολογική κρίση την οποία κάνει κάποιος για την εργασία του ή την εργασιακή του κατάσταση. Ο Weiss προχωρώντας ένα βήμα πιο κάτω αναφέρει ότι η έρευνα της εργασιακής ικανοποίησης έχει «μπερδέψει» έναν αριθμό ξεχωριστών, αλλά και σχετιζόμενων μεταξύ τους, εννοιολογικών κατασκευών τα οποία θα πρέπει να διακριθούν. Οι τρεις εννοιολογικές κατασκευές-κλειδιά της εργασιακής ικανοποίησης, τα οποία προτείνει ο Weiss, είναι τα εξής: τις ολικές αξιολογικές κρίσεις για την εργασία, τις συναισθηματικές εμπειρίες στην εργασία και τις πεποιθήσεις για την εργασία. Ο διαχωρισμός αυτών των εννοιολογικών κατασκευών είναι σύμφωνος με την έρευνα και τη θεωρία των στάσεων αλλά και σύμφωνα με την άποψη του Weiss αυτός ο διαχωρισμός μπορεί να παράγει καλύτερες προβλέψεις κριτηρίου από ό,τι η εργασιακή ικανοποίηση από μόνη της (Weiss, 2002).

Άλλοι ορισμοί εργασιακής ικανοποίησης (προγενέστεροι) έχουν προταθεί από τους Vroom (1964), Landy (1989) και Warr (1987). Ο Vroom πιστεύει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση των υποκειμενικών αντιλήψεων του ατόμου σχετικά με τη συντελεστικότητα (instrumentality) της συγκεκριμένης εργασίας στο να εξασφαλίσει στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα. Κάπως διαφορετικά, η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση του σθένους (ελκυστικότητας) (Valence) της εργασίας για το άτομο². Οι Landy (1989) και Warr (1987) πρεσβεύουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί κάτι σταθερό. Ο πρώτος πιστεύει ότι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν και φέρνουν την ικανοποίηση σε ορισμένα

² Ο Vroom εισάγει τη θεωρία της προσδοκίας στην Οργανωτική Ψυχολογία με την έκδοση του κλασικού βιβλίου του "Work and Motivation" (Εργασία και Κίνητρα Συμπεριφοράς). Η θεωρία της προσδοκίας ανήκει στην οικογένεια των γνωστικών θεωριών που στηρίζονται στις απόψεις του Kurt Lewin (1935, 1938), ο οποίος αναφέρει ότι η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι συνάρτηση της αλληλεπίδρασης του ατόμου και του άμεσου περιβάλλοντός του, όπως το αντιλαμβάνεται το άτομο τη στιγμή που εκδηλώνεται η συμπεριφορά. Το πρώτο μοντέλο που προτείνει ο Vroom είναι το μοντέλο του σθένους το οποίο έχει τον εξής ορισμό: «το σθένος (η προτίμηση δηλαδή) που έχει ένα αποτέλεσμα για ένα άτομο είναι μονοτονικά αύξουσα συνάρτηση του αλγεβρικού αθροίσματος των γινομένων των σθενών όλων των άλλων αποτελεσμάτων και των εκτιμήσεων που έχει το άτομο ως προς τη συντελεστικότητα (το διαβλεπόμενο βαθμό σύνδεσης δηλαδή ενός αποτελέσματος με ένα άλλο αποτέλεσμα, ή διαφορετικά για το βαθμό σύνδεσης μέσου και στόχου) του αποτελέσματος αυτού για την επίτευξη των άλλων αποτελεσμάτων»

ανεκτά επίπεδα, όπως ακριβώς συμβαίνει με τη λύπη και τη χαρά, ενώ ο δεύτερος κάνει μια αναλογία ανάμεσα στις βιταμίνες και την επαγγελματική ικανοποίηση: σταθερή δόση βιταμινών είναι απαραίτητη, αλλά η υπέρβαση ή έλλειψή τους δημιουργεί προβλήματα.

Με βάση τους ποικίλους, ανομοιογενείς, ουσιαστικά όμως, μη αντικρουόμενους ορισμούς της εργασιακής ικανοποίησης, αντιλαμβανόμαστε ότι η τελευταία αποτελεί μια σύνθετη έννοια με πολλές παραμέτρους. Ίσως μια σύνθεση όλων των παραπάνω εννοιολογικών διασαφηνίσεων της θα τη σκιαγραφούσε με πιο ολοκληρωμένο και ξεκάθαρο τρόπο.

1. 2 Ιστορική αναδρομή εργασιακής ικανοποίησης

Πριν προχωρήσουμε στην νοηματική επεξήγηση των θετικών συναισθημάτων θεωρούμε σημαντικό να αναφερθούμε σε κάποια στοιχεία ιστορικής αναδρομής σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, στοιχείο που θα μας βοηθήσει να κατανοήσουμε καλύτερα και σε βάθος την έννοια αυτή. Ένας από τους μεγαλύτερους προάγγελους της μελέτης της εργασιακής ικανοποίησης ήταν οι μελέτες Hawthorne. Αυτές οι μελέτες (1924-1933), αρχικά πιστωμένες στον Elton Mayo του Harvard Business School, αναζήτησαν να βρουν τις επιδράσεις διαφορετικών συνθηκών στην παραγωγικότητα των εργαζομένων. Αυτές οι μελέτες, τελικά, έδειξαν ότι πρωτότυπες αλλαγές στις εργασιακές συνθήκες προσωρινά αυξάνουν την παραγωγικότητα. (γνωστή ως επίδραση Hawthorne). Αργότερα βρέθηκε ότι αυτή η αύξηση (της παραγωγικότητας) προερχόταν όχι από τις νέες συνθήκες αλλά από τη γνώση ότι παρατηρούσαν τους εργαζόμενους. Αυτό το εύρημα παρείχε ισχυρή απόδειξη ότι οι άνθρωποι εργάζονται για λόγους άλλους από την αμοιβή, στοιχείο που άνοιξε το δρόμο στους ερευνητές να αναζητήσουν άλλους

παράγοντες για την εργασιακή ικανοποίηση.

Το επιστημονικό management (Scientific management) είχε επίσης μεγάλο αντίκτυπο στη μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης. Το βιβλίο του Frederick



Εικόνα από εργοστάσιο

Πηγή: http://www.briohealthclub.com/uploaded_images/factory798201.jpg

Winslow Taylor (1911), οι Αρχές του Επιστημονικού Management, αναφέρει ότι υπάρχει ένας μοναδικός καλύτερος τρόπος απόδοσης σε κάθε δεδομένο εργασιακό έργο. Αυτό το βιβλίο συνεισέφερε στο να δημιουργηθεί μια αλλαγή στις φιλοσοφίες της βιομηχανικής παραγωγής, προκαλώντας μια μετακίνηση από την εξειδικευμένη εργασία προς μια περισσότερο μοντέρνα προσέγγιση συγκεντρωτικών γραμμών και ωριαίων μισθών. Η

αρχική χρήση του επιστημονικού management από τις βιομηχανίες αύξησε την παραγωγικότητα γιατί οι εργαζόμενοι ήταν αναγκασμένοι να δουλεύουν σε πιο γρήγορο ρυθμό. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι ήταν εξαντλημένοι και μη ικανοποιημένοι, αφήνοντας έτσι τους ερευνητές με νέα ερωτήματα προς απάντηση σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση.

Κάποιοι ισχυρίζονται, τέλος, ότι η θεωρία ιεραρχίας των αναγκών του Maslow, η οποία είναι μια θεωρία κινήτρων, έθεσε τα θεμέλια για τη δημιουργία της θεωρίας της εργασιακής ικανοποίησης. Η θεωρία του Maslow αναφέρει ότι οι άνθρωποι έχουν ανάγκες που είναι ιεραρχημένες ως προς τη σειρά με την οποία θα πρέπει να ικανοποιηθούν. Χωρίζει τις ανάγκες σε δύο κατηγορίες στις ανάγκες έλλειψης και στις ανάγκες ανάπτυξης. Οι πρώτες περιλαμβάνουν τρία είδη αναγκών τις φυσιολογικές ανάγκες, τις ανάγκες ασφάλειας και τις κοινωνικές ανάγκες. Οι ανάγκες επίτευξης περιλαμβάνουν δύο είδη αναγκών τις ανάγκες σεβασμού εκτίμησης και τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Η ιεράρχηση των αναγκών δεν έχει μόνο την έννοια ότι οι ανάγκες έλλειψης έχουν προτεραιότητα έναντι των αναγκών ανάπτυξης. Η ιεράρχηση αναφέρεται σε ολόκληρη την κλίμακα. Κάθε ανάγκη στο κατώτερο μέρος της κλίμακας έχει απόλυτη προτεραιότητα απέναντι σε μια ανάγκη που βρίσκεται ψηλότερα στην ιεραρχία. Αυτό το μοντέλο του Maslow αποτέλεσε μια καλή βάση μέσω του οποίου οι ερευνητές μπόρεσαν να αναπτύξουν διάφορες θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης.



Παρατηρούμε από όλα τα προηγούμενα ότι η εκκίνηση του ενδιαφέροντος για την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης λαμβάνει χώρα στις αρχές του 20^{ου} αιώνα και συνεχίζεται μέχρι σήμερα. Όποιο κι αν είναι βέβαια το θεωρητικό μοτίβο από το

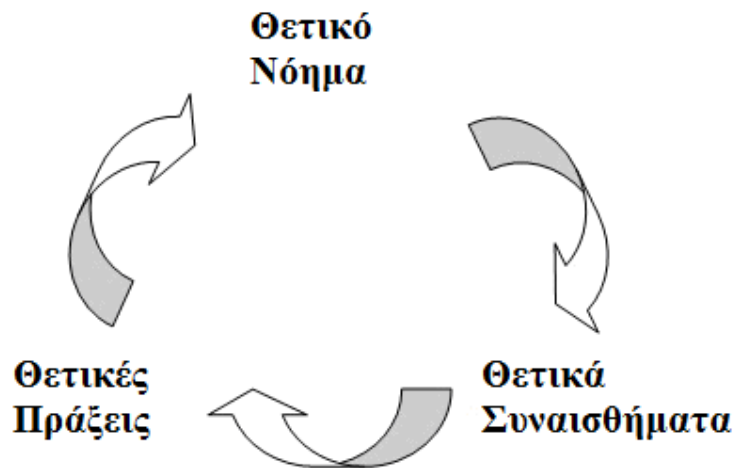
Σχηματική απεικόνιση του μοντέλου του Maslow. Πηγή: http://www.miacat.com/Animations/Maslow_1.gif

οποίο προέκυψε η γέννηση της ιδέας για τη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης, η συγκεκριμένη έννοια, ουσιαστικά, σηματοδοτεί τη μετατόπιση του ερευνητικού προβληματισμού από την έννοια της μεγιστοποίησης της παραγωγικότητας και της αντιμετώπισης του εργαζομένου ως εργαλείου και αντικειμένου, προς την

ευαισθητοποίηση σε θέματα που αφορούν την ικανοποίηση του και την ψυχολογική του ισορροπία στην εργασία. Με άλλα λόγια, ο εργαζόμενος δεν αντιμετωπίζεται μόνο πλέον ως φορέας εργασιακής αποδοτικότητας αλλά ως μια ψυχο-κοινωνική οντότητα, με μια, δηλαδή, πιο ανθρωπιστική ματιά και οπτική, η οποία έχει ως στόχο τη διερεύνηση των Θέλω του, της ψυχολογικής του κατάστασης, των κινήτρων του, και των στοιχείων που τον ικανοποιούν, αλλά και τον δυσαρεστούν στο εργασιακό του περιβάλλον. Η εργασία, με αυτό τον τρόπο, δεν αποτελεί μόνο μέσο επιβίωσης και επίτευξης πρακτικών απολαβών αλλά και στοιχείο αυτοπραγμάτωσης, κοινωνικής εξέλιξης και προσαρμογής.

Αυτό που έχει εξαιρετικό ενδιαφέρον, βέβαια, και με το οποίο θα ασχοληθούμε αργότερα είναι το αν η μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης και η εφαρμογή των αποτελεσμάτων της στο εργασιακό πλαίσιο έχει επιφέρει αλλαγές ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων αλλά και στην αποδοτικότητάς τους.

1.3 Ορισμοί συναισθήματος και θετικού συναισθήματος



Σχηματική απεικόνιση των θετικών συναισθημάτων

Πηγή: <http://usepositivepsychology.com/images/componentssofhappiness.jpg>

Η δεύτερη έννοια προς διασαφήνιση στην παρούσα διπλωματική έρευνα είναι αυτή των συναισθημάτων, και ιδίως των θετικών συναισθημάτων. Ο ακριβής προσδιορισμός και ορισμός της έννοιας του συναισθήματος είναι πολύ σημαντικός, μιας και χωρίς αυτόν δε θα μπορούσαμε να προσεγγίσουμε την έννοια του θετικού συναισθήματος. Πολλοί

είναι οι ορισμοί που έχουν επιχειρήσει διάφοροι θεωρητικοί σχετικά με την έννοια τόσο του συναισθήματος όσο και του θετικού συναισθήματος. Συγκεκριμένα, οι M.P. González, E. Barrull, C. Pons και P. Marteles στο άρθρο τους με τίτλο «Qué es la emoción?» αναφέρουν ότι μέχρι την εργασία του Wukmir το 1967 «Emoción y Sufrimiento» κανείς δεν μπορούσε να δώσει ένα συνεκτικό ορισμό του συναισθήματος. Οι ίδιοι αναφέρουν ότι τα συναισθήματα είναι πολύ περίπλοκες εμπειρίες. Πέρα όμως από την πολυπλοκότητά τους, υπάρχει ένας κοινός παράγοντας κάτω από όλα τα συναισθήματα. Κάθε συναίσθημα στην ουσία εκφράζει μια ποσότητα ή ένα μέγεθος σε μια κλίμακα με ένα θετικό και ένα αρνητικό πόλο. Με αυτό τον τρόπο, όλοι μας βιώνουμε θετικά και αρνητικά συναισθήματα σε διαφορετικούς βαθμούς και σε διάφορες εντάσεις. Μπορούμε επίσης να βιώνουμε απότομες ή σταδιακές αλλαγές συναισθηματικής έντασης, είτε προς τη θετική πλευρά της κλίμακας συναισθημάτων, είτε προς την αρνητική. Σύμφωνα πάντα με τους συγγραφείς, οι οποίοι είναι επηρεασμένοι από τις θεωρητικές απόψεις του Wukmir, όλα τα συναισθήματα αποτελούνται από δύο στοιχεία. Από τη μια πλευρά, από ένα ποιοτικό στοιχείο που εκφράζεται μέσω της λέξης που χρησιμοποιούμε για να περιγράψουμε το συναίσθημα (αγάπη, φιλία, φόβος, ασφάλεια, κ.α) η οποία καθορίζει τη θετικότητα ή την αρνητικότητα του συναισθήματος. Από την άλλη πλευρά, όλα τα συναισθήματα κατέχουν ένα ποσοτικό στοιχείο που εκφράζεται μέσω των λέξεων που χρησιμοποιούμε για να περιγράψουμε το μέγεθος (λίγο, αρκετά, πολύ, κάπως, πάρα πολύ κ.α.)

Συναίσθημα	=	Ποσοτικό στοιχείο	+	ποιοτικό στοιχείο
Π.χ. αισθάνομαι		Πολύ		χαρούμενος-η
Θετικά συναισθήματα		+ ↑ πάρα πολύ αρκετά πολύ μέγεθος λίγο ↓ -		αγάπη σεβασμός φιλία κατανόηση ευτυχία
Αρνητικά συναισθήματα		λίγο πολύ αρκετά ↓ - πάρα πολύ		λύπη φόβος σγχος απόρριψη κ.ο.κ
Π.χ. αισθάνομαι		αρκετά		λυπημένος-η

Σχηματική απεικόνιση των δύο στοιχείων των συναισθημάτων (ποιοτικό, ποσοτικό)

Πηγή: http://www.biopsychology.org/biopsychology/papers/what_is_emotion.htm

Ο Wukmir πέρα από την ενασχόληση με τα στοιχεία που συναποτελούν και χαρακτηρίζουν τα συναισθήματα θεώρησε ότι αυτά αποτελούν αξιολόγηση ή μέτρηση της πιθανότητας για επιβίωση. Σύμφωνα με τον ίδιο, όλοι οι έμβιοι οργανισμοί έχουν αντιληπτικούς μηχανισμούς οι οποίοι τους επιτρέπουν να αναγνωρίζουν ποια ερεθίσματα είναι σημαντικά για την επιβίωσή τους. Η αντίληψη τους μπορεί να λύσει ένα μέρος του προβλήματος της επιβίωσης, μιας και έχει τη δυνατότητα μόνο της πρόσληψης και της αναγνώρισης των ερεθισμάτων. Αυτό όμως δεν είναι αρκετό για την επιβίωση των έμβιων όντων. Αυτό που επίσης χρειάζεται να γνωρίζουν είναι εάν τα προσλαμβανόμενα ερεθίσματα είναι χρήσιμα και ευνοϊκά ως προς την επιβίωσή τους. Για να γίνει αυτό, χρειάζονται έναν μηχανισμό ο οποίος να αναγνωρίζει αν αυτό το οποίο έχουν αντιληφθεί είναι ευνοϊκό για την επιβίωσή τους. Ο V.J. Wukmir (1967) πρότεινε ότι τα συναισθήματα είναι αυτοί οι μηχανισμοί. Το συναίσθημα είναι η άμεση απάντηση του οργανισμού η οποία πληροφορεί για το βαθμό ευνοϊκότητας μιας προσλαμβανόμενης κατάστασης. Εάν μια κατάσταση είναι ευνοϊκή, τότε ο έμβιος οργανισμός βιώνει ένα θετικό συναίσθημα (χαρά, ικανοποίηση, επιθυμία, γαλήνη κ.τ.λ.), ενώ στην αντίθετη περίπτωση βιώνει ένα αρνητικό συναίσθημα (λύπη, θλίψη, άγχος κ.α.). Όλοι οι έμβιοι οργανισμοί έχουν αυτό το μηχανισμό του συναισθήματος που τους οδηγεί συνεχώς, λειτουργώντας ως πυξίδα και ως μπούσουλας, με σκοπό να βρίσκουν ευνοϊκές καταστάσεις επιβίωσης, εκείνες δηλαδή που προκαλούν θετικά συναισθήματα, και να αποφεύγουν και να απομακρύνονται από καταστάσεις δυσάρεστες, από αυτές που παράγουν αρνητικά συναισθήματα.

Για παράδειγμα, όταν κάποιος εισέρχεται σε μια συνάντηση (επαγγελματική, κοινωνική), το πρώτο πράγμα που κάνει είναι να αναγνωρίζει τα άτομα που είναι στο δωμάτιο και σχεδόν ταυτόχρονα να αρχίζει να αισθάνεται συναισθήματα που σχετίζονται με τη νέα αυτή κατάσταση. Εάν τα συναισθήματα που βιώνει είναι θετικά και ευχάριστα, τούτο σημαίνει ότι ο συναισθηματικός του μηχανισμός αξιολογεί αυτό που συμβαίνει σε αυτή τη συνάντηση ως θετικό για την επιβίωσή του. Αντίθετα, αν αισθάνεται άσχημα, ανήσυχα και πιεσμένα, σημαίνει ότι ο συναισθηματικός του μηχανισμός θεωρεί ότι η κατάσταση είναι βλαπτική για εκείνον.

Παρόλα αυτά κάθε οργανισμός μπορεί να κάνει λάθος στη συναισθηματική του εκτίμηση. Ο συναισθηματικός μηχανισμός, όπως και ο αντιληπτικός, είναι περιορισμένος και υποκείμενος και πολλαπλές παρεμβολές, εσωτερικές και εξωτερικές, που είναι σε θέση να μειώσουν την αποτελεσματικότητά του. Ως αποτέλεσμα, τα βιωμένα συναισθήματα μπορεί να μην αξιολογήσουν ορθά κάποια κατάσταση και με

αυτό τον τρόπο να επιφέρουν σοβαρές βλάβες στον οργανισμό. Με άλλα λόγια, μια κατάσταση μπορεί να αξιολογηθεί θετικά, (να βιώσει δηλαδή ο οργανισμός ένα θετικό συναίσθημα), παρόλο που στην πραγματικότητα μπορεί να είναι επιβλαβής για τον οργανισμό. Ένα τυπικό παράδειγμα λανθασμένης συναισθηματικής εκτίμησης είναι και η περίπτωση των ναρκωτικών.

Το ναρκωτικό είναι ένα ερέθισμα ικανό να «εξαπατήσει» το συναισθηματικό σύστημα προκαλώντας θετικά συναισθήματα. Τα ναρκωτικά κάνουν τον οργανισμό να αξιολογεί το συγκεκριμένο ερέθισμα ως θετικό για την επιβίωση όταν στην πραγματικότητα είναι ακριβώς το αντίθετο. Η προσωπική εμπειρία μπορεί μόνο να διδάξει σε κάποιον ότι κάποια συναισθήματα είναι λανθασμένα και μόνο μέσω αυτής και της ενδοσκόπησης μπορεί να αναγνωρίσει το τι αντιπροσωπεύει το κάθε ερέθισμα στην πραγματικότητα.

Από τη Fredrickson έχουμε έναν άλλο ορισμό του συναισθήματος. Σύμφωνα με την θεωρία της, (1998, 2001) το συναίσθημα (emotion) είναι μια πολυσύνθετη αντιδραστική τάση ως προς κάποιο ερέθισμα που εκδηλώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η εκδήλωση - εμφάνιση του ερεθίσματος είναι η αφετηρία. Στη συνέχεια έχουμε την πρόσληψη (συνειδητή ή ασυνειδητή) και την υποκειμενική ερμηνεία του ατόμου για αυτό. Η τελική κατάληξη είναι μια μορφή αντίδρασης σε ποικίλα επίπεδα π.χ. φυσιολογικό, εκφραστικό, γνωσιακό, φυσιολογικό - βιολογικό, νευρολογικό, εμπειρικό κ.α. Το συναίσθημα δηλαδή είναι μια μορφή αντίδρασης του οργανισμού μας στις εξελίξεις του περιβάλλοντος μας, και όχι μόνο. Αν υπάρχει το ερέθισμα (εσωτερικό ή εξωτερικό) και προσληφθεί από το άτομο, αλλά αυτό δεν προχωρήσει σε καμία αντίδραση σε κανένα επίπεδο, μιλάμε για απουσία συναισθήματος. Το συναίσθημα, λοιπόν, αποτελεί αντίδραση και μάλιστα αντίδραση ψυχική προς κάποιο ερέθισμα (Fredrickson 1998, 2001). Ο ορισμός αυτός δεν ισχύει αποκλειστικά και μόνο για τα θετικά συναισθήματα αλλά και για τα αρνητικά. Πρόκειται δηλαδή για ορισμό, ο οποίος είναι αρκετά παλαιότερος από την θεωρία της Fredrickson, γεγονός που αποδεικνύεται από την πληθώρα των ερευνητών που τον αποδέχονται και τον χρησιμοποιούν πριν από αυτήν (Frijda 1986, Fridja, Kuipers & Schure 1989, Lazarus 1991, Levenson 1994, Tooby & Cosmides 1990). Το συναίσθημα, όπως το ορίζει η Fredrickson (1998, 2001), δεν πρέπει να συγχέεται με τη διάθεση (affect / mood). Η διάθεση ενυπάρχει στο συναίσθημα και το χρωματίζει. Το συναίσθημα αποτελεί συγκεκριμένη αντίδραση. Η διάθεση, από την άλλη, είναι πιο γενική και δεν χρειάζεται να έχει προέλθει από κάποιο συγκεκριμένο ερέθισμα. (Oatley & Jenkins 1996, Russel, Feldman & Barrett 1999). Το άτομο μπορεί να έχει την Α ή την Β συναισθηματική διάθεση ανεξαρτήτως του τι γίνεται

στο περιβάλλον του. Μια επιπλέον διαφορά μεταξύ συναισθήματος και διάθεσης είναι ότι η διάθεση έχει μεγάλη διάρκεια και μικρή ένταση ενώ το συναίσθημα έχει μεγάλη ένταση και μικρή διάρκεια (Ekman 1994, Rosenberg 1998, Russel, Feldman & Barrett 1999)

1.4 Συναισθήματα στον εργασιακό χώρο

Η σχέση της εργασιακής ικανοποίησης και των συναισθημάτων (τα οποία αποτελούν ένα κατεξοχήν και αναπόσπαστο κομμάτι της ανθρώπινης έκφρασης, συμπεριφοράς και προσωπικότητας) φωτίζεται και γίνεται περισσότερο κατανοητή μέσα από τη μελέτη των εργασιακών συναισθημάτων, των συναισθημάτων εκείνων δηλαδή που εμφανίζονται στους εργασιακούς χώρους. Εξάλλου η ίδια η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, η οποία όπως είδαμε ορίζεται πολλές φορές και ως συναισθηματική απόκριση, αντίδραση ή ευχάριστη ψυχολογική κατάσταση (ακόμα και στην περίπτωση που η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως στάση και πάλι δεν απουσιάζει το συναισθηματικό κομμάτι) περιλαμβάνει την έννοια και το στοιχείο του συναισθήματος. Ένας εργαζόμενος, με αυτό τον τρόπο, ο οποίος διακατέχεται από θετικά συναισθήματα είναι πολύ πιθανό να αισθάνεται εργασιακά ικανοποιημένος και το αντίστροφο.

Έτσι η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που ασχολείται με τα συναισθήματα στον εργασιακό χώρο θα αποτελέσει πολύτιμο οδηγό προς την περαιτέρω εντρύφηση της σχέσης των συναισθημάτων και της εργασιακής ικανοποίησης.

1.5 Συναισθήματα και διαθέσεις στον εργασιακό χώρο

Η μελέτη των συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο προσανατολίστηκε και προς την κατεύθυνση της διασαφήνισης και του διαχωρισμού των εννοιών των διαθέσεων και των συναισθημάτων. Ας δούμε όμως ποια είναι η διαφοροποίηση αυτών των δύο. Οι **διαθέσεις (moods)** θεωρούνται ότι είναι γενικευμένες συναισθηματικές καταστάσεις που δεν ταυτίζονται με ένα συγκεκριμένο ερέθισμα και δεν είναι επαρκώς έντονες ώστε να διακόπτουν και να διαμεσολαβούν στις τρέχουσες διαδικασίες της σκέψης (Clark & Isen 1982, Thayer 1989). Από την άλλη, **τα συναισθήματα (emotions)** σχετίζονται με συγκεκριμένα γεγονότα ή συμβάντα και έχουν τέτοια ένταση ώστε επεμβαίνουν στις διαδικασίες της σκέψης (Frijda 1993, Simon 1982). Επιπρόσθετα, ενώ οι διαθέσεις συχνά περιγράφονται με όρους που βασίζονται στις θεμελιώδεις διαστάσεις τους (π.χ. θετικές

και αρνητικές), τα συναισθήματα, τα οποία και αυτά, βέβαια, μπορούν να ταξινομηθούν σε θετικές και αρνητικές κατηγορίες, τείνουμε να τα μεταχειριζόμαστε με βάση τις διακριτές μορφές τους (Brief, A., & Weiss, H., 2002). Οι τοπολογίες των βασικών συναισθημάτων συνήθως αποτελούνται από πέντε με δέκα όρους συναισθημάτων όπως για παράδειγμα ο φόβος, ο θυμός, η λύπη, η απέχθεια, η ευχαρίστηση και η αγάπη, ενώ στα τα συναισθηματικά λεξικά περιλαμβάνουν λίστες με εκατοντάδες συναισθήματα (Fisher, C., 2000).

Μια άλλη κατηγοριοποίηση των συναισθημάτων στην εργασία προέρχεται από τους Lazarus και Lazarus (1994), οι οποίοι προτείνουν πέντε κατηγορίες συναισθημάτων. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει αυτά που αποκαλούν «αντιπαθητικά» συναισθήματα, τα οποία είναι ο φθόνος, η ζήλια και ο θυμός. Στη δεύτερη κατηγορία περιέχονται τα αποκαλούμενα υπαρξιακά συναισθήματα, δηλαδή το άγχος, η ενοχή και ντροπή. Η έρευνα στο εργασιακό άγχος και στους μηχανισμούς αντιμετώπισής του αποκαλύπτει αυτά τα σχετιζόμενα με την εργασία συναισθήματα. Στην τρίτη κατηγορία είναι τα συναισθήματα που προκαλούνται από μη ευνοϊκές συνθήκες ζωής όπως η ανακούφιση, η ελπίδα, η θλίψη και η κατάθλιψη. Το αποτέλεσμα της απώλειας μιας εργασίας, που βιώνεται προσωπικά ή σε σχέση με άλλους αποσπά αυτά τα συναισθήματα. Η τέταρτη κατηγορία αποτελείται από συναισθήματα που προκαλούνται από θετικές και ευνοϊκές συνθήκες ζωής όπως η χαρά, η περηφάνια και η αγάπη. Τέλος, υπάρχουν και τα συμπαθητικά (empathetic) συναισθήματα όπως η συμπόνια και η ευγνωμοσύνη (Muchinsky, P., 2000).

1.6 Ιστορική αναδρομή της ερευνητικής μελέτης του συναισθήματος στον εργασιακό χώρο

Οι οργανισμοί, στους οποίους οι άνθρωποι εργάζονται, επιδρούν στις σκέψεις, στα συναισθήματά και στις πράξεις τους τόσο στα πλαίσια του εργασιακού τους χώρου όσο και μακριά από αυτόν. Αυτή η σχέση όμως είναι αμφίδρομη. Με άλλα λόγια, και οι άνθρωποι επιδρούν στο εργασιακό τους περιβάλλον μέσω των σκέψεων, των συναισθημάτων, των συμπεριφορών και των αντιδράσεών τους. Η οργανωτική συμπεριφορά ασχολείται με αυτά τα δύο προαναφερθέντα είδη επίδρασης: των εργασιακών πλαισίων προς τα άτομα και των ατόμων προς αυτά.

Στο σημείο αυτό θα ασχοληθούμε με τα συναισθήματα στον εργασιακό χώρο, γιατί η διερεύνησή τους μας δίνει πολύτιμες πληροφορίες ερμηνευτικού και αιτιολογικού

χαρακτήρα για τα εργασιακά δρώμενα, αλλά και γιατί συνδέονται άρρηκτα με την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Το ενδιαφέρον για τα συναισθήματα τόσο σε ερευνητικό αλλά και σε ενδο-εργασιακό πλαίσιο θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μια προσωποκεντρική αλλά και ανθρωπιστική προσπάθεια προσέγγισης του εργαζόμενου, ο οποίος δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται μόνο ως απλό εργαλείο επίτευξης παραγωγικού εργασιακού έργου, αλλά ως μια σύνθετη, πολύπλευρη και πολυδιάστατη ολότητα.

Η μελέτη και το ενδιαφέρον για επιστημονική έρευνα του συναισθήματος στην εργασία εμφανίστηκε στη δεκαετία του '30 κυρίως στις Η.Π.Α. Ο δρόμος προς αυτή την οδό ανοίχτηκε από παλαιότερες ανακαλύψεις, οι οποίες δικαιολογούσαν φιλοσοφικά την εφαρμογή επιστημονικών αρχών για τη μελέτη κοινωνικών φαινομένων, και εμπλουτίστηκε από τα κατάλληλα μεθοδολογικά εργαλεία που βοήθησαν στη διεξαγωγή μιας τέτοιας έρευνας. Ένα ακόμη στοιχείο που συνέδραμε προς αυτή την κατεύθυνση ήταν η επιθυμία, αλλά και ανάγκη, για κατανόηση των συναισθημάτων των εργαζομένων από αυτούς που τους διηθύναν. Χαρακτηριστικά παραδείγματα μελετών από αυτή την περίοδο που επικεντρώνονταν τόσο στο συναίσθημα όσο και στην εργασιακή ικανοποίηση είναι μεταξύ άλλων το “The Dissatisfied Worker των Fisher & Hanna (1931), το “Employee attitudes; suggestion from a study in a factory” των Kornhauser & Sharp (1932), το “Workers’ emotions in shop and home: a study of individual worker from the psychological and physiological standpoint του Hersey (1932), το “job satisfaction” του Hoppock (1935) και το “Management and the worker των Roethlisberger & Dickson (1939). Η δεκαετία του '30 αποτέλεσε πρόσφορο έδαφος για τη μελέτη του συναισθήματος και χαρακτηρίστηκε από καινοτομία και ανακάλυψη καθώς και ποικιλομορφία σε ιδέες και μεθόδους.

Στα μέσα της δεκαετίας του '80 και στη δεκαετία του '90 οι οργανωτικοί ερευνητές ξαναανακάλυψαν το συναίσθημα στον εργασιακό χώρο καθώς και το ενδιαφέρον για τις διαθέσεις και τα συναισθήματα. Ένα από τα βιβλία που αποτέλεσε σημείο έναρξης για τη σύγχρονη μελέτη των συναισθημάτων στους οργανισμούς προέρχεται από την Κοινωνιολόγο Hochschild (1983) σχετικά με τη συναισθηματική κόπωση με τίτλο: *The Managed Heart*. Ενδεικτικά θα αναφέρουμε δύο ακόμα έρευνες που ασχολούνται ξεκάθαρα με το συναίσθημα στην εργασία.

Η πρώτη έρευνα των Saavedr και Kwun με τίτλο “Affective States in Job Characteristics Theory” αναφέρει ότι τα χαρακτηριστικά της εργασίας συνδέονται αξιόπιστα με την τωρινή διάθεση κάποιου όταν αυτός εργάζεται. Ένα άλλο άρθρο του Fitness με τίτλο “Anger in the Workplace: An Emotional Script Approach to Anger

Between Superiors, Coworkers, and Subordinates” παρουσιάζει μια ανάλυση των κυρίαρχων γεγονότων που προκαλούν θυμό στην εργασία, έτσι όπως αυτά ανακαλούνται εκ των υστέρων από τους συμμετέχοντες. Αξίζει να σημειώσουμε ότι διαφορετικά είδη γεγονότων πυροδοτούν το θυμό σε άτομα διαφορετικών θέσεων στην εργασία. Έτσι, οι προϊστάμενοι εκνευρίζονται συχνά από τη μη τήρηση των κανόνων και από την ανικανότητα από μέρους των υφιστάμενων. Αντίθετα, οι υφιστάμενοι εκνευρίζονται από την άνιση μεταχείριση από τους «ισχυρούς άλλους». Αλλά και η διαχείριση και η απόκριση στο θυμό είναι διαφορετική στις διάφορες ιεραρχικές θέσεις. Οι προϊστάμενοι αντιμετωπίζουν το στόχο του θυμού τους, ενώ οι υφιστάμενοι αποσύρονται και αποφεύγουν την αντιμετώπιση (Fisher, C., & 2000).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

2.1 Η θετική ψυχολογία

Στα πλαίσια της μελέτης των θετικών συναισθημάτων δε θα παραλείψουμε να αναφερθούμε στη θετική ψυχολογία, έναν σχετικά νέο κλάδο. Η θετική ψυχολογία είναι ένα παρακλάδι της ψυχολογίας που μελετά τις αρετές που ενδυναμώνουν τα άτομα και κάνουν τις κοινωνίες να ακμάζουν. Οι θετικοί ψυχολόγοι αναζητούν να βρουν τα χαρίσματα και τα ταλέντα των ατόμων, αλλά και να κάνουν τη ζωή πιο όμορφη, όχι μόνο να θεραπεύσουν την πνευματική αρρώστια. Αυτή η προσέγγιση έχει δημιουργήσει πολύ ενδιαφέρον γύρω από το θέμα της θετικής ψυχολογίας και το 2006 ένα μάθημα στο Πανεπιστήμιο του Harvard με τον τίτλο «Positive Psychology» ανακηρύχτηκε το πιο δημοφιλές μάθημα του εξαμήνου.

Πολλοί ουμανιστές ψυχολόγοι όπως οι Abraham Maslow, ο Carl Rogers, and ο Erich Fromm ανέπτυξαν θεωρίες και πρακτικές οι οποίες ενέπλεκαν την ανθρώπινη ευτυχία. Σήμερα οι θεωρίες της ανθρώπινης ευδοκίμησης που αναπτύχθηκαν από αυτούς τους ουμανιστές ψυχολόγους έχουν βρει εμπειρική στήριξη στις μελέτες των θετικών ψυχολόγων. Κάποιοι από τους ερευνητές της θετικής ψυχολογίας είναι και οι ακόλουθοι: Sonja Lyubomirsky, Martin Seligman, Ed Diener, Mihaly Csikszentmihalyi, C. R. Snyder, Christopher Peterson, Barbara Fredrickson, Donald Clifton, Albert Bandura, Shelley Taylor, Charles S. Carver, Michael F. Scheier, Carol Dweck και Jonathan Haidt. (http://en.wikipedia.org/wiki/Positive_psychology)

Ο Martin Seligman, ένας από τους θεμελιωτές της θετικής ψυχολογίας, στο βιβλίο του «Authentic Happiness» περιγράφει ότι η ευτυχία αποτελείται από θετικά συναισθήματα και θετικές δραστηριότητες. Γενικά η θετική ψυχολογία έχει τρεις κεντρικούς σκοπούς: τα θετικά συναισθήματα, τα θετικά ατομικά χαρακτηριστικά και τους θετικούς θεσμούς. Η κατανόηση των θετικών συναισθημάτων συνεπάγεται τη μελέτη της συμφωνίας με το παρελθόν, της ευχαρίστησης με το παρόν και της ελπίδας για το μέλλον. Η κατανόηση των θετικών ατομικών χαρακτηριστικών περιλαμβάνει τη μελέτη των αρετών όπως την ικανότητα για αγάπη, για εργασία, για συμπόνια, για ελαστικότητα, για δημιουργικότητα, για φιλοπεριεργεία, για ακεραιότητα, για αυτογνωσία, για αυτοέλεγχο, για σοφία και για μέτρο. Η κατανόηση τέλος για τους θετικούς θεσμούς συνεπάγεται τη μελέτη για καλύτερες κοινότητες όπως για παράδειγμα για δικαιοσύνη, για ιδιωτικότητα, για ομαδική εργασία, για σωστή ανατροφή, για εργασιακή ηθική, για ηγεσία, για στοχοθέτηση και για ανεκτικότητα.

2.2 Πρακτική εφαρμογή της Θετικής Ψυχολογία

Η θετική ψυχολογία, το κύριο στοιχείο της οποίας είναι το θετικό συναίσθημα και η ορθή διαχείρισή του, έχει πολλές πρακτικές εφαρμογές στην καθημερινότητα με πολλές θετικές συνέπειες στα άτομα, στην προσωπική, στην επαγγελματική ζωής τους καθώς και στις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Ανάμεσα στις πολλές έρευνες για τα θετικά συναισθήματα συναντάμε και πολλές έρευνες της Fredrickson, της ερευνήτριας που ασχολείται κατεξοχήν με τα θετικά συναισθήματα.

Μια από τις έρευνες της Barbara Fredrickson αφορούσε τη χαρά, το ενδιαφέρον, τη γαλήνη, το δέος, τη διασκέδαση, την υπερηφάνεια και άλλα συναισθήματα αυτού του τύπου που διαρκούν μόνο μερικά δευτερόλεπτα ή λεπτά. Η ίδια η Fredrickson εξετάζει πως μπορούμε να αλλάξουμε τις σκέψεις και τις πράξεις μας προς το καλύτερο. Αυτό που έχει βρει είναι για παράδειγμα ότι όταν είμαστε «υπό την επήρεια» θετικών συναισθημάτων η επίγνωσή μας επεκτείνεται. Η Fredrickson ανέφερε ότι όταν βιώνουμε θετικά συναισθήματα κυριολεκτικά βλέπουμε περισσότερα και ότι η περιφερειακή μας όραση επεκτείνεται. Αντίθετα, τα αρνητικά συναισθήματα μας περιορίζουν τη σκέψη. Ένα άλλο εύρημα της Fredrickson είχε να κάνει με τους ανθρώπους που ολοένα και αποκτούν περισσότερα θετικά συναισθήματα, με αποτέλεσμα να αναπτύσσουν στενότερες επαφές με τους άλλους, να είναι πιο ανθεκτικοί, να είναι λιγότερο καταθλιμμένοι και περισσότερο ικανοποιημένοι με τη ζωή σε σχέση με αυτούς που δεν κάνουν κάτι για να βιώσουν θετικά συναισθήματα πιο συχνά.

Δε θα πρέπει, βέβαια, να συμπεράνουμε ότι είναι απαραίτητο να αγωνίζεται κανείς για μια κατάσταση συνεχούς ψυχικής ευφορίας. Ακόμη και τα ήπια θετικά συναισθήματα μπορούν να έχουν θετικό αντίκτυπο στη θετική ανάπτυξη του ατόμου, αναφέρει η Fredrickson. Ούτε θα πρέπει να φτάσουμε στο συμπέρασμα ότι τα αρνητικά συναισθήματα θα πρέπει να απαγορευτούν και να διαγραφούν. Στην πραγματικότητα κάτι τέτοιο θα ήταν ανθυγιεινό. Αυτό που προτείνει η Fredrickson είναι ενός είδους συνταγής, σύμφωνα με την οποία, κατά μέσο όρο χρειαζόμαστε όλοι τουλάχιστον τρία θετικά συναισθήματα για να μας αναπερώσουν για κάθε αρνητικό συναίσθημα που μας «ρίχνει» ψυχολογικά. Αυτή η αναλογία θετικότητας προέκυψε από εργασία που πραγματοποίησε η ίδια και ένας συνάδελφός της και δημοσιεύτηκε το 2005. Σύμφωνα με την Fredrickson, υπάρχουν διάφοροι τρόποι τροποποίησης αυτής της αναλογίας. Αυτό μπορεί να συμβεί είτε με την αύξηση των θετικών συναισθημάτων ή τη μείωση των αρνητικών είτε και με τους δύο τρόπους. Εξάλλου υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της βίωσης θετικών συναισθημάτων και της παράτασης της ζωής. Αυτό που προκύπτει, με άλλα

λόγια, μέσα από την επιστήμη είναι ότι το να αισθάνεται κάποιος καλά είναι μια καλή επένδυση για το μέλλον.

Πέρα από την αναλογία θετικότητας υπάρχουν και διάφοροι πρακτικοί τρόποι μέσα από τους οποίους μπορούμε να φέρουμε τα θετικά συναισθήματα στη ζωή μας. Ο πρώτος τρόπος σχετίζεται με τις τεχνικές χαλάρωσης. Οι ίδιες περιλαμβάνουν το διαλογισμό, τη γιόγκα και τις ασκήσεις χαλάρωσης των μυών. Το κύριο θετικό συναίσθημα που «δημιουργείται» με τις τεχνικές χαλάρωσης είναι η ευχαρίστηση. Η ευχαρίστηση αντιστρέφει τα αρνητικά συναισθήματα και κάνει το άτομο ανθεκτικό απέναντι σε αυτά. Ένας άλλος τρόπος μέσα από τον οποίο διαμορφώνονται θετικά συναισθήματα αφορά στην ανεύρεση του θετικού νοήματος. Αυτό λειτουργεί με δύο τρόπους. Με την εμφύσηση θετικής αξίας σε καθημερινά γεγονότα και τη στοχοθέτηση και επίτευξη ρεαλιστικών στόχων. Μια άλλη τεχνική έχει να κάνει απλά με το να χαμογελά κανείς. Οι άνθρωποι εγκέφαλοι δεν ξεχωρίζουν τη διαφορά μεταξύ ενός αληθινού και ενός ψεύτικου χαμόγελου, ώστε όταν κάποιος χαμογελά προσποιητά ο εγκέφαλός του ανταποκρίνεται με τον ίδιο τρόπο που θα ανταποκρινόταν αν χαμογελούσε αληθινά (απελευθερώνει «θετικές χημικές ουσίες»). Ένας ακόμη τρόπος μέσα από τον οποίο οι άνθρωποι μπορούν να αποκομίσουν θετικά συναισθήματα είναι από τη διενέργεια πράξεων και δραστηριοτήτων που τους ευχαριστούν.

Τα θετικά συναισθήματα έχουν θετική επίδραση και στα εργασιακά περιβάλλοντα. Συγκεκριμένα, ο Michael Frese, καθηγητής οργανωτικής ψυχολογίας στο γερμανικό Πανεπιστήμιο Giessen μέσα από την πολύχρονη έρευνά του πάνω στα θετικά συναισθήματα βρήκε ότι αυτά τα συναισθήματα κάνουν τα άτομα να ακμάζουν στην εργασία. Ο Frese εισάγει την έννοια της ενεργούς συμπεριφοράς "active behavior" η οποία είναι παρόμοια με την προσωπική πρωτοβουλία. Οι μελέτες του σε εργαζόμενους αναφέρουν ότι οι άνθρωποι που εμπλέκονται σε υψηλού βαθμού ενεργή συμπεριφορά στην εργασία τους είναι πιο επιτυχημένοι εργασιακά, κερδίζουν περισσότερη εργασιακή ισχύ, κάτι που σημαίνει ότι έχουν περισσότερο έλεγχο στην εργασία τους, και ότι η δουλειά τους είναι πιο σύνθετη. Παράλληλα, βρίσκουν ευκολότερα δουλειά όταν είναι άνεργοι. Αυτά τα ευρήματα ισχύουν σε πολλούς εργασιακούς χώρους και σε πολλές χώρες αναφέρει ο Frese. Η ενεργής συμπεριφορά παράλληλα, είναι ευεργετική και για το εργασιακό περιβάλλον, προωθώντας και αυξάνοντας ακόμα και το εισόδημα της επιχείρησης στην οποία εργάζεται το άτομο που φέρει το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό.

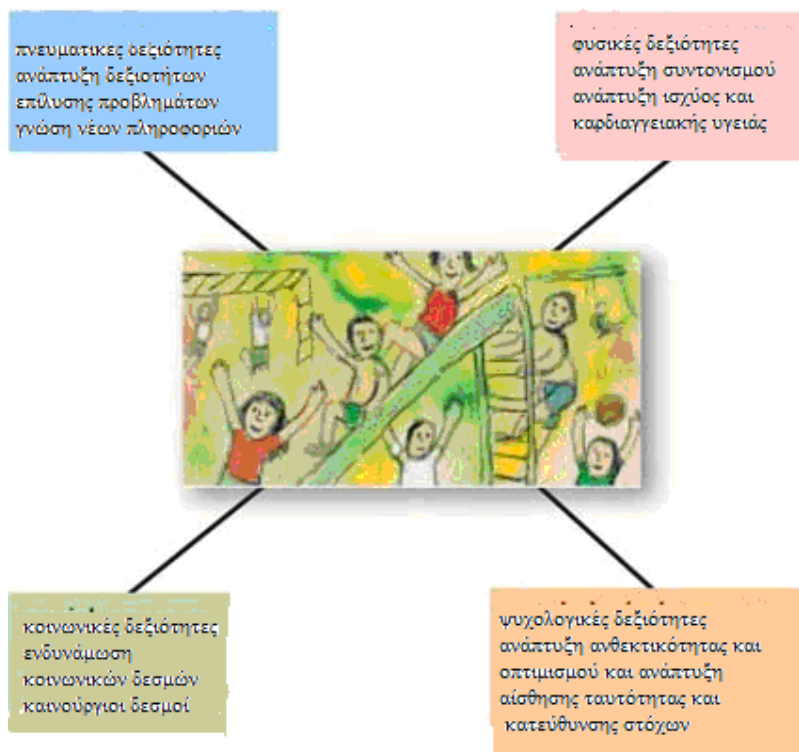
.

2.3 Η Θεωρία των Θετικών Συναισθημάτων της Fredrickson

(θεωρία «Δόμησης και Διεύρυνσης»)

Η πιο γνωστή θεωρία για τα θετικά συναισθήματα είναι αυτή της Fredrickson, η θεωρία δηλαδή της «Δόμησης και της Διεύρυνσης». Δε θα πρέπει να παραλείψουμε να αναφέρουμε επίσης ότι η Barbara Fredrickson είναι η πιο αναγνωρισμένη ερευνήτρια παγκοσμίως στο χώρο της θετικής ψυχολογίας. Η Fredrickson επηρεάστηκε στην ανάπτυξη της θεωρίας της για τα θετικά συναισθήματα και από ένα τη θεωρητική γνώση που προέκυψε από έρευνες σχετικά με την επίδραση των αρνητικών συναισθημάτων στην ανθρώπινη συμπεριφορά (Oatley & Jenkins 1996, Frida, Kuipers & Schure 1989, Frida 1986, Lazarus 1991, Levenson 1994, Tooby & Cosmides 1990). Οι έρευνες αυτές έδειξαν ότι το κύριο χαρακτηριστικό των αρνητικών συναισθημάτων είναι το ότι περιορίζουν το άτομο σε συγκεκριμένη και μονοδιάστατη δράση ανά αρνητικό συναίσθημα (π.χ φόβος = απόδραση / φυγή και θυμός = επίθεση / εκτόνωση).

Η Fredrickson ξεκίνησε τη μελέτη των θετικών συναισθημάτων από τα παραπάνω πορίσματα και σε μια έρευνα που πραγματοποίησε το 1998 με τον Levenson διαπίστωσε μια σημαντική και συστηματική διαφορά μεταξύ των θετικών και των αρνητικών συναισθημάτων. Τα θετικά συναισθήματα οδηγούν τον άνθρωπο που τα βιώνει σε αντιδράσεις και αλλαγή στην συμπεριφορά οι οποίες είναι περισσότερο πολυδιάστατες, ασαφείς και με μεγαλύτερη ποικιλία σε σχέση με τα αρνητικά συναισθήματα. Αποδείχθηκε ερευνητικά, με άλλα λόγια, ότι ενώ τα αρνητικά συναισθήματα "φυλακίζουν" τον άνθρωπο σε συγκεκριμένες συμπεριφορές και αντιδράσεις (narrowing), τα θετικά συναισθήματα τον "απελευθερώνουν" και ανοίγουν στο άτομο έναν ευρύ ορίζοντα πιθανών δράσεων και συμπεριφορών (broadening).



Σχηματική αναπαράσταση της θεωρίας της Fredrickson

Πηγή: http://haduong2.v2efoliomn.mnscu.edu/Uploads/Positive%20emotions%20effects_full.jpg

Σύμφωνα λοιπόν με την θεωρία της Fredrickson (1998), τα θετικά συναισθήματα και συγκεκριμένα η χαρά, το ενδιαφέρον, η ευχαρίστηση, η περηφάνια και η αγάπη (αν και εντελώς διάκριτα μεταξύ τους) διευρύνουν τους ορίζοντες της σκέψης των ανθρώπων που τα βιώνουν, εμπλουτίζουν το οπλοστάσιο των διαθέσιμων δράσεων - συμπεριφορών τους και ενισχύουν τους προσωπικούς φυσικούς, νοητικούς, κοινωνικούς, ψυχολογικούς πόρους και τις αντοχές τους. Επίσης σε ένα πιο μακροπρόθεσμο και γενικό επίπεδο οδηγούν σε μια διαρκή βίωση θετικών συναισθημάτων και σε μια συνεχόμενη διεύρυνση μέσω ενός μηχανισμού μιας ατέρμονης ανελισσόμενης αλυσίδας (Upward Spiral) και με αυτόν τον τρόπο συμβάλλουν στην προσωπική ανάπτυξη, ωρίμανση και ολοκλήρωση (Fredrickson 1998, Fredrickson & Branigan 2001). Τα θετικά ερεθίσματα επιπρόσθετα μέσα από διάφορες έρευνες έχουν επίσης τις ακόλουθες θετικές συνέπειες: οξύνουν την προσοχή και την αντίληψη, βελτιώνουν την γνωστική ικανότητα, παρακινούν σε δράση, προσφέρουν στο άτομο μεγαλύτερη ποικιλία και ποσότητα από φυσικούς, κοινωνικούς, διανοητικούς πόρους και ερεθίσματα, αυξάνουν την παραγωγή

πρωτότυπων ιδεών, αναπτύσσουν την δημιουργικότητα, ωθούν το άτομο στο να είναι ανοικτό σε νέες εμπειρίες και ερεθίσματα, αυξάνουν το αίσθημα αυτάρκειας του ατόμου, ωθούν το άτομο σε ριζοσπαστικές λύσεις και προσανατολίζουν προς την ποικιλία και το ασυνήθιστο.

Ένα εξίσου σημαντικό εύρημα όσον αφορά την επίδραση της βίωσης των θετικών συναισθημάτων είναι και η λεγόμενη "The Undoing Hypothesis" (Η υπόθεση του αντιδότη), η οποία μας πληροφορεί ότι ανάμεσα στα ποικίλα και πολυάριθμα αποτελέσματα της δράσης των θετικών συναισθημάτων είναι και η δυνατότητα που παρέχουν στο άτομο που τα βιώνει, να καταπολεμήσει τις περιοριστικές συνέπειες των αρνητικών συναισθημάτων. Τα θετικά συναισθήματα, δηλαδή, μπορούν να βοηθήσουν το άτομο απέναντι στα αρνητικά συναισθήματα λειτουργώντας ως αντίδοτο (Baron 1976, Fredrickson, Mancuso, Branigan & Tugade 2002, Fredrickson & Levenson 1998, Solomon & Corbit 1974, Wolpe 1958).

Προσπαθώντας να συνοψίσουμε τα πορίσματα και τις αρχές της θεωρίας των θετικών συναισθημάτων της Fredrickson σχετικά με την επίδραση τους στην ανθρώπινη συμπεριφορά, καταλήγουμε στο ότι τα θετικά συναισθήματα επιφέρουν εξής αποτελέσματα :

- Διεύρυνση του ορίζοντα της σκέψης και της ποικιλίας των δράσεων και της συμπεριφοράς των ανθρώπων (Fredrickson & Branigan 2000).
- Αντιμετώπιση των συνεπειών των αρνητικών συναισθημάτων ("The Undoing Hypothesis", Fredrickson & Levenson 1998).
- Χτίσιμο ισχυρού ψυχισμού, μεγάλων ψυχολογικών αντοχών και εξασφάλιση καλής ψυχικής υγείας ("Psychological Resilience", Tugade & Fredrickson 2000).
- Κινητοποίηση μηχανισμών (Upward Spiral) που οδηγούν κλιμακωτά σε ψυχική και συναισθηματική ευημερία (Fredrickson & Joiner 2000)

2.4 Εργασιακή ικανοποίηση και θετικά συναισθήματα

Οι διαθέσεις και τα συναισθήματα στην εργασία αποτελούν τους θεμέλιους λίθους του συναισθηματικού υποβάθρου της εργασιακής ικανοποίησης. Υπάρχει απόδειξη στη βιβλιογραφία ότι διαθέσεις σχετίζονται με την ολική εργασιακή ικανοποίηση. Τα θετικά και τα αρνητικά συναισθήματα έχει επίσης βρεθεί ότι συσχετίζονται σημαντικά με την

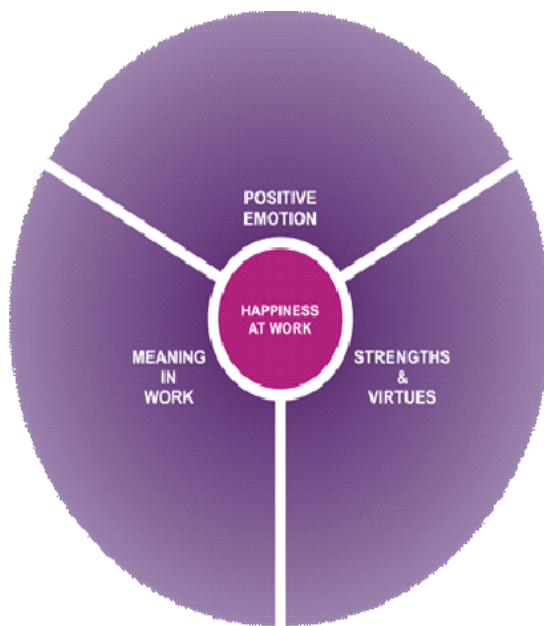
ολική εργασιακή ικανοποίηση. Ένα άλλο ερευνητικό εύρημα έχει να κάνει με την καταπίεση των ανεπιθύμητων συναισθημάτων. Τα τελευταία μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση. Αντίθετα, η ενίσχυση των θετικών συναισθημάτων μεγιστοποιεί την εργασιακή ικανοποίηση. Η κατανόηση της συσχέτισης μεταξύ του συναισθήματος και της εργασιακής ικανοποίησης φαίνεται μέσα από δύο μοντέλα. Μέσα από τη συναισθηματική ασυμφωνία και από το μοντέλο κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Η συναισθηματική ασυμφωνία είναι η κατάσταση ασυμφωνίας μεταξύ δημόσιας εκδήλωσης των συναισθημάτων και εσωτερικής βίωσής τους. Το 1983 η Arlie Russell Hochschild, που έγραψε για τη συναισθηματική κόπωση, ανακάλυψε τον όρο της συναισθηματικής ασυμφωνίας για να περιγράψει τη διαφορά ανάμεσα στο να νιώθει κάποιος διαφορετικά και να προσποιείται ότι αισθάνεται κάτι άλλο. Ένας άλλος ορισμός της συναισθηματικής ασυμφωνίας, ιδιαίτερα στον εργασιακό χώρο, έχει να κάνει με μια αίσθηση που δημιουργείται εξαιτίας μιας πίεσης να προσποιηθεί κάποιος ένα συναίσθημα. Για παράδειγμα από μια αεροσυνοδό αναμένεται να είναι χαμογελαστή και εύχαρης, αν και εκείνη μπορεί να μην έχει τέτοιου είδους διάθεση, στοιχείο που τη φέρνει σε συναισθηματική ασυμφωνία. Η συναισθηματική ασυμφωνία συσχετίζεται με υψηλή συναισθηματική κόπωση, με χαμηλή οργανωσιακή δέσμευση και χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση.

Το δεύτερο μοντέλο μέσα από το οποίο μπορούμε να κατανοήσουμε πληρέστερα τη σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων είναι το μοντέλο της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Σύμφωνα με αυτό, η συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων προκαλεί αντιδράσεις από τους άλλους (συναδέλφους) κατά τη διάρκεια των διαπροσωπικών σχέσεων που έχουν επίδραση στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

2.5 Η έννοια των θετικών συναισθημάτων στην εργασία

Η επιστημονική έρευνα των συναισθημάτων έχει αποφέρει πολλά οφέλη που σχετίζονται με τη συναισθηματική θετικότητα (positivity) στην εργασία. Στην περίπτωση της συναισθηματικής έκφρασης, το θετικό συναίσθημα ενθαρρύνεται ιδιαίτερα στα εργασιακά περιβάλλοντα σε συνδυασμό με την «καταπίεση» του αρνητικού συναισθήματος (Staw, Sutton & Pelled, 1994). Χαρακτηριστικά ο Staw και οι συνεργάτες του (1994) ανέδειξαν πειραματικά το γεγονός ότι τα θετικά συναισθήματα έχουν θετικές συνέπειες όχι μόνο γιατί σχετίζονται με ατομικές διαφορές όπως η

παραγωγικότητα και η επιμονή, αλλά και γιατί επιδρούν στις σχέσεις των εργαζομένων με τους συναδέλφους τους. Το να αισθάνεται κάποιος και να εκφράζει θετικά συναισθήματα στην εργασία του οδηγεί σε πιο ομαλές κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, σε συμπεριφορές βοήθειας αλλά και στο «φαινόμενο του φωτοστέφανου», που οδηγεί σε περισσότερο ευνοϊκές αξιολογήσεις (Elfenbein, H., & Ambady, N., 2002). Στο παράρτημα I παρατίθεται ένα επεξηγηματικό σχήμα των Staw, Pelled και Sutton, όπως αυτό υπάρχει στο άρθρο τους με τίτλο: Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes in the Workplace (Staw, B., Sutton, R., & Pelled, L., 1994).



Σχηματική απεικόνιση των θετικών συναισθημάτων στην εργασία

Πηγή:<http://positivepsychologynews.com/news/emma-judge/2007011640>

2.6 Η θετική και αρνητική προδιαθεσική συναισθηματικότητα

Ένα άλλο κομμάτι της συναισθηματικότητας στον εργασιακό χώρο, πέρα από τη συναισθηματική θετικότητα στην εργασία αφορά και τις προδιαθεσικές επιδράσεις. Τι εννοούμε όμως όταν μιλάμε για συναισθηματικές προδιαθέσεις, ποιο ρόλο παίζουν αυτές και πώς συνδέονται με την εργασιακή ικανοποίηση;

Υπάρχουν τουλάχιστον δύο ευρέα χαρακτηριστικά που είναι χρήσιμα ως προς την κατανόηση του συναισθήματος στην εργασία. Η αρνητική συναισθηματικότητα (ΑΣ) και η θετική συναισθηματικότητα (ΘΣ). Η πρώτη είναι μια προδιάθεση να βιώνει κάποιος

αρνητικά συναισθήματα. Τα άτομα που σκοράρουν ψηλά στην αρνητική συναισθηματικότητα αναφέρουν συναισθήματα που είναι αρνητικά όπως ενόχληση ή λύπη. Τα άτομα που σκοράρουν χαμηλά στην ΑΣ τείνουν να βιώνουν λιγότερα από αυτά τα αρνητικά συναισθήματα. Για παράδειγμα, ένα άτομο χαμηλά στην ΑΣ δείχνει μια τάση να είναι σοβαρό και ικανοποιημένο. Ενώ οι υψηλοί στην ΑΣ γενικά είναι επιρρεπείς να βιώνουν συναισθηματική δυσχέρεια σε διάφορες καταστάσεις, οι χαμηλοί ΑΣ είναι λιγότερο πιθανό να σκέφτονται και να συμπεριφέρονται με τρόπους που προάγουν τις αρνητικά συναισθηματικές εμπειρίες (George, 1996)

Η θετική συναισθηματικότητα από την άλλη σηματοδοτεί τη βίωση θετικών συναισθημάτων. Τα άτομα που σκοράρουν ψηλά στη ΘΣ βιώνουν πολλά θετικά συναισθήματα όπως χαρά και ενθουσιασμό. Οι υψηλοί ΘΣ τείνουν να αντιλαμβάνονται ερεθίσματα και να συμπεριφέρονται με τρόπους που υποστηρίζουν αυτά τα θετικά συναισθήματα. Οι χαμηλοί ΘΣ χαρακτηρίζονται από την απουσία των θετικών συναισθημάτων και βιώνουν συναισθήματα του τύπου «βαριεστημένος» και «κατηφής». Ως αποτέλεσμα, οι χαμηλοί ΘΣ τείνουν να είναι αποκομμένοι από τον κόσμο που τους περιβάλλει. Επιπρόσθετα, μιας και η ΘΣ και η ΑΣ θεωρούνται ανεξάρτητες διαστάσεις από πολλούς ερευνητές, ένα άτομο μπορεί να είναι και υψηλό και στην ΘΣ και στην ΑΣ, χαμηλό και στα δύο ή θετικό στο ένα και χαμηλό στο άλλο. Έτσι μέσω αυτής της οπτικής, τα συναισθήματα της ευτυχίας διαμορφώνονται ή τουλάχιστον προκαλούνται από δύο χαρακτηριστικά και όχι από ένα (Wright, T., 2002).

Οι Judge και Hullin ορίζουν τη συναισθηματική προδιάθεση ως την τάση κάποιου να αποκρίνεται σε διάφορα περιβαλλοντικά ερεθίσματα με ένα προκαθορισμένο, συναισθηματικά καθοριζόμενο τρόπο (Judge, T., & Locke, E., 1993) Η ολική ευχαρίστηση και η ικανοποίηση επηρεάζονται από την ατομική συναισθηματική προδιάθεση. Αυτοί που αντιδρούν θετικά σε ουδέτερα χαρακτηριστικά στη ζωή τους θα αντιδράσουν θετικά και σε άλλα, υποθετικά όχι ουδέτερα, χαρακτηριστικά της ζωής τους. Αυτοί που έχουν την τάση να αντιδρούν αρνητικά είναι πολύ πιθανό να βρουν θλίψη σε όλες τις πτυχές της ζωής τους. Αυτές οι γενικές τάσεις μεταφέρονται σύμφωνα με παραπάνω ερευνητές και στις αντιδράσεις απέναντι στις εργασίες των ατόμων (Judge, T., & Hullin, C., 1993). Η έρευνα σε μονοζυγωτικά δίδυμα έχει αποκαλύψει ότι η συναισθηματικότητα όπως και πολλές άλλες ατομικές διαφορές θα μπορούσε να έχει μια γενετική βάση που παραμένει σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ατόμου. (Bouchard, 1984,1985). Έτσι οι ανθρώπινες συναισθηματικές προδιαθέσεις θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως γενικές τάσεις θετικής ή αρνητικής αξιολόγησης των ερεθισμάτων της

ζωής- τάσεις που επηρεάζουν και τον τρόπο που τα άτομα αντιλαμβάνονται και τα εργασιακά τους περιβάλλοντα στη διάρκεια της ζωής τους (Staw, B., Bell, N., & Clausen, J., 1986).

Αξίζει να αναφέρουμε κάποιες μελέτες οι οποίες δείχνουν μια σημαντική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής προδιάθεσης και κάποιων εργασιακών παραμέτρων. Αρχικά, και σχετικά με τον τύπο εργασίας που επιλέγει κάποιος, οι Spector, Fox και Van Katwyk (1999) βρήκαν ότι τα άτομα που σκοράρουν υψηλά στην αρνητική συναισθηματικότητα τείνουν να βρίσκονται σε εργασίες μικρής συνθετότητας. Οι Spector, Jex και Chen (1995) βρήκαν ότι τα άτομα με υψηλό άγχος τείνουν να επιλέγουν εργασίες χαμηλές σε αυτονομία, σε ποικιλία καθηκόντων, ενώ τα άτομα με υψηλό опtimισμό βρίσκονται σε εργασίες που χαρακτηρίζονται από εργασιακή σημαντικότητα (Staw, B., & Cohen-Charash, Y., 2005).

Αξιοσημείωτες είναι και οι έρευνες που συνδέουν την προδιαθεσική συναισθηματικότητα με την προσωπικότητα και συγκεκριμένα με το Big Five. Για παράδειγμα, μετρήσεις της αρνητικής συναισθηματικότητας έχουν κατηγοριοποιηθεί ως μετρήσεις νευρωτισμού (Watson & Clark, 1984) ενώ η θετική συναισθηματικότητα έχει συνδεθεί με την εξωστρέφεια (George, 1992) (Connolly, J., & Viswesvaran, C., 2000). Έτσι τα άτομα που είναι υψηλά στην ΑΣ τείνουν να βιώνουν αρνητικές συναισθηματικές καταστάσεις διάθεσης όπως άγχος, κατάθλιψη, εχθρότητα και ενοχή, ενώ τα άτομα με ΘΣ τείνουν να περιγράφονται ως ενθουσιώδη, με αυτοπεποίθηση, ενεργητικά και δραστήρια (Brief, A., & Weiss, H., 2002).

2.7 Η Θεωρία Συναισθηματικών Γεγονότων (Affective Events Theory-AET)

Η κατανόηση των συναισθημάτων στην εργασία βοηθήθηκε σημαντικά και από ένα μοντέλο που ονομάζεται Θεωρία Συναισθηματικών γεγονότων (Affective Events Theory-AET) των Weiss και Cropanzano (1996). Οι τελευταίοι παρουσίασαν ένα γνωστικό μοντέλο που περιγράφει το πώς οι εργασιακές αντιδράσεις προκύπτουν από το συνδυασμό μεταξύ των αντιλήψεων για την εργασία και των εσωτερικευμένων προτύπων (Judge, T., Locke, E., Durham, C., & Kluger, A., 1998). Πιο αναλυτικά, η AET αναφέρει ότι οι υπάλληλοι αντιδρούν συναισθηματικά σε πράγματα που τους

συμβαίνουν στην εργασία τους και ότι το γεγονός αυτό επιδρά στην εργασιακή τους επίδοση και ικανοποίηση.

Η Θεωρία ξεκινά με την αναγνώριση του ότι τα συναισθήματα είναι μια απόκριση σε ένα γεγονός που λαμβάνει χώρα στο ατομικό εργασιακό περιβάλλον. Το εργασιακό περιβάλλον περιλαμβάνει όλα εκείνα τα στοιχεία που εμπερικλείουν την εργασία, τα χαρακτηριστικά δηλαδή της εργασίας όπως για παράδειγμα την ποικιλία καθηκόντων, το βαθμό αυτονομίας, τις εργασιακές απαιτήσεις και τις συνθήκες για έκφραση της συναισθηματικής κόπωσης. Αυτό το περιβάλλον δημιουργεί εργασιακά γεγονότα που μπορεί να έχουν τη μορφή ανάτασης, δυσκολίας ή και τα δύο. Αυτά τα εργασιακά γεγονότα κινητοποιούν θετικές και αρνητικές αντιδράσεις. Αλλά η σχέση γεγονότων και αντίδρασης ρυθμίζεται από τη διάθεση και την προσωπικότητα του εργαζόμενου. Η προσωπικότητα προδιαθέτει την ίδια την απόκριση αλλά και την ένταση της απόκρισης σε κάθε εργασιακό γεγονός. Παράλληλα, η διάθεση του ατόμου καθορίζει με τη σειρά της τη συναισθηματική του απόκριση.

Διάφορα τεστ της Θεωρίας της ΑΕΤ έχουν καταλήξει στα παρακάτω συμπεράσματα:

- Ένα συναισθηματικό επεισόδιο είναι στην πραγματικότητα μια σειρά από συναισθηματικές εμπειρίες που συγκεντρώνονται από ένα μοναδικό γεγονός. Το συναισθηματικό επεισόδιο καθρεφτίζει τόσο συναισθήματα όσο και κύκλους διαθέσεων
- Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από σύγχρονα σε κάθε στιγμή συναισθήματα καθώς και παλαιότερα συναισθήματα που περιβάλλουν το εργασιακό γεγονός
- Μιας και τα συναισθήματα και οι διαθέσεις κυμαίνονται με την έννοια της διακύμανσης, η επίδραση τους στην απόδοση κυμαίνεται, επίσης
- Οι συμπεριφορές που κατευθύνονται από το συναίσθημα είναι τυπικά μικρότερες σε διάρκεια και μεγαλύτερες σε ποικιλία
- Επειδή τα συναισθήματα τείνουν να μην είναι συμβατά με τις συμπεριφορές που απαιτούνται στα εργασιακά περιβάλλοντα, έχουν αρνητική επίδραση στην εργασιακή επίδοση (ακόμα και τα θετικά συναισθήματα όπως η χαρά και η ευχαρίστηση).

Η Θεωρία της ΑΕΤ προσφέρει δύο πολύ σημαντικά μηνύματα. Πρώτον, βοηθά στην κατανόηση της εργασιακής συμπεριφοράς, ικανοποίησης και απόδοσης, και, δεύτερον, συνδράμει στο γεγονός ότι τα εργασιακά γεγονότα και τα συναισθήματα δε θα πρέπει να

αγνοούνται, ακόμα και όταν θεωρούνται μικρά, γιατί τα τελευταία έχουν την τάση να συσσωρεύονται.

2.8 Γενεσιουργοί παράγοντες συναισθημάτων στην εργασία

Ποιοι όμως παράγοντες θα μπορούσαν να θεωρηθούν γενεσιουργοί για τα συναισθήματα και τις διαθέσεις στο εργασιακό πλαίσιο; Κάποια από τα στοιχεία που οδηγούν στην παραγωγή συναισθημάτων και διαθέσεων στην εργασία είναι τα ακόλουθα:

- **Εξωγενείς στην εργασία παράγοντες** (πιθανά κάποια από τα συναισθήματα που οι άνθρωποι βιώνουν στην εργασία τους να παράγονται κάπου άλλού π.χ. τα οικογενειακά προβλήματα ή οι δυσκολίες επιδρούν στο πως κάποιος αισθάνεται στο εργασιακό του περιβάλλον ή αντίστροφα η ομαλή και ευχάριστη οικογενειακή ή διαπροσωπική ζωή καθρεφτίζεται και αυτή με τη σειρά της στην εργασία.)
- **Ενδογενείς στην εργασία παράγοντες** (παραδείγματα αυτών των κατηγοριών περιλαμβάνουν τα στρεσογόνα ή ευχάριστα γεγονότα, την ηγεσία και τους ηγέτες, χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας, τα φυσικά εργασιακά περιβάλλοντα, με την έννοια των συνθηκών εργασίας, τις οργανωσιακές αμοιβές και τις τιμωρίες κ.α.) (Brief, A., & Weiss, H., 2002).

2.9 Στρατηγικές υγιούς διαχείρισης συναισθήματος στην εργασία

Η μελέτη του συναισθήματος στον εργασιακό χώρο έχει επιφέρει και μπορεί να επιφέρει ακόμα πιο πολλές και σημαντικές αλλαγές τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στον τρόπο αντιμετώπισης τους εργαζομένου. Παράλληλα, αποτελεί πρόσφορο έδαφος σε θεωρητικό, ερευνητικό και ακαδημαϊκό επίπεδο, αφού σηματοδοτεί ένα ευρύ καθώς και εξαιρετικά ενδιαφέρον ερευνητικό αντικείμενο., με πολλές παραμέτρους.

Χαρακτηριστικά θα αναφέρουμε με επιγραμματικό τρόπο κάποιες τεχνικές που στόχο έχουν την υγιή διαχείριση του συναισθήματος των εργαζομένων αλλά και την ανάπτυξη

ενός συναισθηματικά υγιούς οργανισμού, ο οποίος θα μπορεί να αποτελέσει εφελτήριο άντλησης εργασιακής ικανοποίησης σε μεγάλο βαθμό.

Μπορούμε να χωρίσουμε τις στρατηγικές σε δύο κατηγορίες αυτές που αφορούν προληπτικές τεχνικές υγιούς διαχείρισης συναισθήματος και αυτές που έχουν να κάνουν με την αποκατάσταση.

- **Προληπτικές τεχνικές:** αξιολόγηση του συναισθηματικού αντικτύπου των εργασιών, διαμόρφωση ενός θετικού και φιλικού συναισθηματικού κλίματος, ενθάρρυνση ενός θετικού και φιλικού συναισθηματικού κλίματος δια μέσω αμοιβών και συνταξιοδοτικών συστημάτων, επιλογή εργαζόμενων και ομάδων που βασίζονται σε θετικές συναισθηματικές στάσεις καθώς και εκπαίδευση εργαζομένων σε δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης και υγιούς συναισθηματικής έκφρασης
- **Τεχνικές αποκατάστασης:** αλλαγή κουλτούρας, περιβαλλοντική και εργασιακή αλλαγή μέσω ανασχεδιασμού της εργασίας καθώς και ατομική αλλαγή μέσω επικεντρωμένης εκπαίδευση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Στο σημείο αυτό θα παραθέσουμε μια σειρά από μοντέλα εργασιακής ικανοποίησης καθώς και τις πιο γνωστές από τις κλίμακες της εργασιακής ικανοποίησης και στη συνέχεια θα αναφερθούμε στη μέτρηση των θετικών συναισθημάτων

3.1 Μοντέλα εργασιακής ικανοποίησης

3.1.1 Η θεωρία των Δύο Παραγόντων (Two-Factor Theory) του Herzberg

Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Frederick Herzberg, η οποία αποτελεί μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων, προσπαθεί να εξηγήσει την ικανοποίηση και τα κίνητρα στο χώρο της εργασίας. Αυτή η θεωρία αναφέρει ότι η ικανοποίηση και η μη ικανοποίηση κατευθύνονται από διαφορετικούς παράγοντες – τα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής, αντίστοιχα.

Ο Herzberg και οι συνεργάτες (1959) πρότειναν ότι τα κίνητρα των εργαζομένων στην εργασία γίνονται καλύτερα κατανοητά όταν είναι κατανοητή η αντίστοιχη στάση αυτού του εργαζομένου. Δηλαδή, η εσωτερική έννοια της στάσης η οποία πηγάζει από μια νοητική κατάσταση, όταν αυτή εξερευνάται, θα πρέπει να αποκαλύπτει την πραγματική πληροφορία για τους μάνατζερ σε σχέση με τα κίνητρα των εργαζομένων. Ο Herzberg και οι συνεργάτες (1959) προσπάθησαν να απαντήσουν σε τρία ερωτήματα:

1. Ποιος μπορεί να διευκρινίσει τη στάση κάθε ατόμου απέναντι στην εργασία του;
2. Τι προκαλεί αυτές τις στάσεις;
3. Ποιες είναι οι συνέπειες αυτών των στάσεων;

Η σειρά αυτών των ερωτήσεων είναι εμπειρικά μεθοδολογική και για τον Herzberg η τελευταία ερώτηση, η οποία θα αποκάλυπτε τη σχέση μεταξύ της στάσης και της ακόλουθης συμπεριφοράς, ήταν εξαιρετικά σημαντική. Η συσχέτιση αυτών των τριών ερωτήσεων κατέληξε στη μελέτη ενός συμπλέγματος παραγόντων-στάσεων-επιδράσεων (factors-attitudes-effects, F-A-E). Ο Herzberg περιέγραψε αυτή τη νέα προσέγγισή του ως ιδιογραφική. Αντίθετα με τη στατιστική και νομοθετική προσέγγιση, η οποία δίνει έμφαση στην αλληλεπίδραση της ομάδας με μια συγκεκριμένη μεταβλητή, η ιδιογραφική άποψη βασιζόταν στην πρόταση ότι το F-A-E θα πρέπει να μελετηθεί μεταξύ των ατόμων.

Η μέθοδος που χρησιμοποίησε ο Herzberg έδωσε έμφαση στην ποιοτική διερεύνηση του συμπλέγματος του F-A-E παρά σε μια ποσοτική αξιολόγηση των πληροφοριών. Ο

σχεδιασμός του πειραματισμού του Herzberg ήταν να κάνει ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, κυρίως σε σχέση με τις εμπειρίες του εργαζομένου όταν τα συναισθήματα για την εργασία του ήταν περισσότερο θετικά ή αρνητικά από ό,τι συνήθως. Προτιμούσε αυτή την προσέγγιση παρά τη βαθμολόγηση προ-γραμμένων παραγόντων που δημιουργούνται και περιορίζονται από τον ερευνητή. Κάθε συνέντευξη ήταν ημι-δομημένης φύσεως με τέτοιο τρόπο ώστε η λίστα των ερωτήσεων ήταν η βάση της έρευνας αλλά ο συνεντευκτής ήταν ελεύθερος να επιδιώξει άλλους τρόπους αναζήτησης πληροφοριών.

Ουσιαστικά ο Herzberg παρουσίασε μια ολοκληρωμένη θεωρία κινήτρων, που στηριζόταν στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, της ικανοποίησης που αποκομίζει ο εργαζόμενος από την εργασία του. Η αρχική του έρευνα έγινε με συνεντεύξεις με διακόσιους τρεις μηχανικούς και λογιστές, οι οποίοι με τη μέθοδο των «κρίσιμων συμβάντων» (μνημονική ανάκληση των κυριότερων συμβάντων που αναφέρονται στο υπό εξέταση θέμα) κλήθηκαν να αναφέρουν περιστατικά από την εργασιακή τους ζωή κατά τα οποία ένιωθαν να αυξάνεται ή να μειώνεται η ικανοποίηση που αποκόμιζαν από την εργασία τους.

Σαν αποτέλεσμα αυτής της έρευνας του για τις στάσεις των εργαζομένων, ο Herzberg και οι συνεργάτες του ανέπτυξαν δύο διαφορετικές λίστες παραγόντων. Ένα σύνολο παραγόντων που προκαλούσε θετικά συναισθήματα ή θετική στάση μεταξύ των εργαζομένων. Αυτοί οι παράγοντες στο σύνολό τους σχετίζονταν με το έργο (καθήκον) (task- related). Η άλλη ομάδα παραγόντων ήταν κυρίως παρούσα όταν υπήρχαν συναισθήματα δυσαρέσκειας ή αρνητική στάση. Αυτοί οι παράγοντες όπως υποστήριζε ο Herzberg δεν ήταν άμεσα σχετιζόμενοι με το έργο αλλά με τις συνθήκες γύρω από την επιτέλεση της εργασίας.

Την πρώτη ομάδα την ονόμασε κίνητρα (εργασιακούς παράγοντες) επειδή είναι αποτελεσματικά ως προς το να παρωθούν το άτομο σε καλύτερη επίδοση και μεγαλύτερη προσπάθεια, και αυτά είναι τα ακόλουθα: η αναγνώριση του έργου, η επίτευξη, η δυνατότητα ανόδου (προαγωγής), η ανάπτυξη (πρόοδος), η υπευθυνότητα, η ίδια η εργασία. Τη δεύτερη ομάδα ο Herzberg την ονόμασε παράγοντες υγιεινής (παράγοντες πέρα από την εργασία). Τους παράγοντες αυτούς τους ονόμασε παράγοντες υγιεινής γιατί στην ουσία περιγράφουν το περιβάλλον και συντελούν κατά κύριο λόγο στην πρόληψη της δυσαρέσκειας από την εργασία ενώ έχουν πολύ μικρή επίδραση στη δημιουργία θετικών αισθημάτων. (Herzberg, 1966). Άλλοι ονόμασαν τους παράγοντες υγιεινής παράγοντες συντήρησης, γιατί η ικανοποίησή τους συντελεί στη διατήρηση κλίματος

ηρεμίας στην επιχείρηση. Αυτοί οι παράγοντες είναι οι εξής: ο μισθός, οι διαπροσωπικές σχέσεις-με προϊστάμενους, οι διαπροσωπικές σχέσεις-με υφιστάμενους, οι διαπροσωπικές σχέσεις-με συναδέλφους, η εποπτεία –τεχνική, η πολιτική της επιχείρησης και ο τρόπος διοίκησης , οι εργασιακές συνθήκες, οι παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική ζωή, το status, η εργασιακή ασφάλεια (σιγουριά)

Οι παράγοντες που συνδέονται με τις θετικές στάσεις προς την εργασία και συντελούν στη δημιουργία ικανοποίησης και κινήτρων αναφέρονται στο περιεχόμενο, στη φύση και στις συνέπειες της εργασίας- είναι δηλαδή εσωγενείς παράγοντες- ενώ οι παράγοντες που συνδέονται με τα αρνητικά αισθήματα απέναντι στην εργασία και συντελούν στη δημιουργία αισθήματος δυσαρέσκειας αναφέρονται στο περιέχον πλαίσιο της εργασίας, δηλαδή στο περιβάλλον- είναι δηλαδή εξωγενείς παράγοντες.

Παρατηρούμε, παράλληλα, ότι στη θεωρία του Herzberg η εργασιακή ικανοποίηση περιέχει δύο ανεξάρτητες και ξεχωριστές διαστάσεις. Αυτές οι διαστάσεις όμως δεν αποτελούν τις αντίθετες άκρες ενός συνεχούς. Σύμφωνα με τον Herzberg (1968), το αντίθετο της εργασιακής ικανοποίησης δεν είναι η μη ικανοποίηση, αλλά η απουσία ικανοποίησης. Με την ίδια λογική, το αντίθετο της εργασιακής μη ικανοποίησης δεν είναι η ικανοποίηση αλλά η απουσία μη ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, οι παράγοντες υγιεινής καταλήγουν σε μια ουδέτερη κατάσταση (ούτε ικανοποίηση, ούτε μη ικανοποίηση), ενώ οι παράγοντες κίνητρα θεωρείται ότι καταλήγουν στην εργασιακή ικανοποίηση. Ωστόσο, όταν η αναγνώριση, η υπευθυνότητα και άλλοι παράγοντες - κίνητρα απουσιάζουν από μία εργασία, το αποτέλεσμα δε θα είναι μη ικανοποίηση, όπως συμβαίνει με την απουσία των παραγόντων υγιεινής, αλλά η ίδια ουδέτερη κατάσταση που σχετίζεται με την παρουσία των παραγόντων υγιεινής.



Σχηματική αναπαράσταση του μοντέλου του Herzberg

Πηγή: http://tutor2u.net/business/images/herzberg_factors.gif

Κριτικές για τη Θεωρία του Herzberg

Η θεωρία του Herzberg δέχτηκε πολλές επικρίσεις, κυρίως όσον αφορά τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε. Είναι γνωστές οι αντιρρήσεις που υπάρχουν στη σύγχρονη ψυχολογία για μεθόδους και για συμπεράσματα που στηρίζονται σε μνημονικές ανακλήσεις παρελθοντικών γεγονότων, οι οποίες όπως έχει αποδειχτεί είναι συνήθως επιλεκτικές και υπόκεινται σε διαστρεβλώσεις. Πέρα από αυτό, έχει αποδειχτεί ότι σε παρόμοιες μεροληπτικές διαστρεβλώσεις υπόκεινται και οι ερμηνείες που δίνουν οι άνθρωποι για την επιτυχία ή αποτυχία συγκεκριμένων συμπεριφορών τους. Ο Vroom, (1964) για παράδειγμα, αναφερόμενος στο μεθοδολογικό θέμα που προκύπτει από τον τρόπο που ο Herzberg και οι συνεργάτες του χειρίστηκαν τις συνεντεύξεις, διατείνεται ότι οι άνθρωποι είναι πολύ πιθανό να αποδώσουν τα αίτια της ικανοποίησης στα δικά τους επιτεύγματα στο πλαίσιο της δουλειάς τους. Από την άλλη πλευρά πάλι, είναι πιο πιθανό να αποδώσουν τη δυσαρέσκειά τους όχι σε προσωπική τους ανεπάρκεια, αλλά σε παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος.

Παρατηρήθηκε, επίσης, και αυτό αποτελεί την κυριότερη επίκριση σχετικά με τη μεθοδολογία, ότι η διαφοροποίηση μεταξύ θετικών και αρνητικών παραγόντων ικανοποίησης και δυσαρέσκειας εμφανίζεται μόνο όταν χρησιμοποιείται η τεχνική των κρίσιμων συμβάντων, και τα αποτελέσματα του Herzberg δεν επιβεβαιώνονται όταν χρησιμοποιούνται διαφορετικές μέθοδοι (Howell, 1976, McCormick & Pgen, 1985). Η αξιολόγηση της θεωρίας των Δύο Παραγόντων του Herzberg από τον Locke, η θεωρία του οποίου έπεται χρονολογικά και θα μπορούσε να θεωρηθεί ως «απάντηση» στη θεωρία του Herzberg, μπορεί να συνοψιστεί περιληπτικά στα εξής δύο συμπεράσματα για τη σκέψη του Herzberg:

1. Η εργασιακή ικανοποίηση και η μη ικανοποίηση προέρχονται από διαφορετικές αιτίες

2. Η θεωρία των Δύο Παραγόντων είναι παράλληλη με τη διττή θεωρία των αναγκών του ανθρώπου, η οποία αναφέρει ότι οι φυσικές ανάγκες (σαν και αυτές των ζώων) λειτουργούν σε συμφωνία με τους παράγοντες υγιεινής, και οι ψυχολογικές ανάγκες ή οι ανάγκες επίτευξης (που είναι μοναδικές στους ανθρώπους) λειτουργούν σε συμφωνία με τα κίνητρα. (Locke, 1976). Με αυτές τις προτάσεις ως βάση για την κατανόηση του Herzberg, ο Locke αναπτύσσει μια λίστα με κριτικές:

- Διχοτομία μυαλού (νόησης)-σώματος

- Ομοιοκατευθυντήριος χειρισμός των αναγκών (unidirectional operation of needs)
- Απουσία παραλληλισμού μεταξύ των αναγκών του ανθρώπου, των κινήτρων και των παραγόντων υγιεινής
- Τυχαίο ταξινομικό σύστημα
- Αμυντικότητα
- Η χρήση της συχνότητας των δεδομένων
- Άρνηση ατομικών διαφορών

Σύμφωνα με την πρώτη κριτική του Locke, η άποψη του Herzberg για την ανθρώπινη φύση υπονοεί έναν διαχωρισμό μεταξύ των ψυχολογικών και των βιολογικών διαδικασιών της ανθρώπινης συγκρότησης. Τα δύο είναι διττής φύσης και λειτουργούν ξεχωριστά, και δεν είναι συνδεδεμένα το ένα με το άλλο. Αντίθετα, ο Locke προτείνει ότι το μυαλό και το σώμα είναι στενά συνδεδεμένα. Δια μέσω του μυαλού ο άνθρωπος ανακαλύπτει τη φύση των φυσικών και ψυχολογικών αναγκών του και το πώς αυτές μπορούν να ικανοποιηθούν. Ο Locke προτείνει την απόδειξη ότι η βασική ανάγκη για επιβίωση, η βιολογική, προσεγγίζεται μόνο με τη χρήση του μυαλού.

Σε σχέση με το συσχετισμό του Herzberg μεταξύ των παραγόντων υγιεινής, των κινήτρων, των φυσικών και των ψυχολογικών αναγκών, μπορεί να βγει το συμπέρασμα ότι τα δύο πρώτα (οι παράγοντες υγιεινής και τα κίνητρα) είναι ομοιοκατευθυντήρια, το ίδιο και φυσικές και ψυχολογικές ανάγκες. Ο Locke σημειώνει ότι δεν υπάρχει κάποια δικαιολόγηση για αυτό το συμπέρασμα. Παρέχοντας το παράδειγμα της φυσικής ανάγκης, της πείνας, αναφέρει ότι οι πράξεις όπως το να τρώμε δεν εξυπηρετούν μόνο την αποφυγή των στομαχικών πόνων που έχουμε όταν πεινάμε, αλλά και την ικανοποίηση του σώματος.

Η τρίτη κριτική που συσχετίζεται με τις άλλες δύο άμεσα είναι απλά η απουσία μιας παράλληλης σχέσης μεταξύ των δύο παραγόντων και των αναγκών. (Locke, 1976). Η σχέση τους είναι επικαλυπτική σε κάποιες περιστάσεις. Μια καινούργια πολιτική της επιχείρησης, για παράδειγμα, μπορεί να έχει μια σημαντική επίδραση στο ενδιαφέρον του εργαζόμενου για την ίδια την εργασία ή για την επιτυχία του/της με αυτή. Η συσχέτιση δεν έχει μια ξεκάθαρη γραμμή διάκρισης.

Η κριτική του Locke για το ταξινομικό σύστημα του Herzberg αναφέρει ότι η θεωρία των δύο παραγόντων είναι στην ουσία μη συνεκτική με τους κατηγοριοποιημένους παράγοντες της ικανοποίησης. Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων απλά χωρίζει την έννοια

της ικανοποίησης σε δύο τομείς. Για παράδειγμα, εάν σε έναν εργαζόμενο δίνεται ένα καινούργιο καθήκον, (το οποίο θεωρείται κίνητρο) αυτό θεωρείται υπευθυνότητα. Ωστόσο, εάν ένας μάνατζερ καταναίμει την αρμοδιότητα, τότε αυτή η κατάσταση παίρνει την ταμπέλα της εποπτείας-τεχνικής. Ο Locke αναφέρει ότι το χάρισμα ενός στοιχείου (όπως η αρμοδιότητα) σε δύο διαφορετικούς τύπους παραγόντων προέρχεται από τη σύγχυση μεταξύ του γεγονότος και του δράστη.

Το φαινόμενο της αμυντικότητας αποτελεί έναν επιπρόσθετο λόγο κριτικής του Locke στην εργασία του Herzberg σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι, στους οποίους έγιναν οι συνεντεύξεις, πιστώνονται με ικανοποιητικά γεγονότα -όπως για παράδειγμα την αναγνώριση ή την προαγωγή- και κατηγορούν τους άλλους -όπως για παράδειγμα τους προϊστάμενους, τους υφιστάμενους, συναδέλφους ή ακόμα και την πολιτική της επιχείρησης για τις μη ικανοποιητικές περιστάσεις. Ο Locke δεν αισθάνεται ότι ο Herzberg έχει σημειώσει αυτή την πλάνη επαρκώς για τη σημαντικότητα που έχει στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων του.

Η χρήση της συχνότητας των δεδομένων του Herzberg έδωσε έμφαση στον αριθμό των φορών που ένας παράγοντας χρησιμοποιούνταν. Ωστόσο, καθώς η έκταση των 203 λογιστών και μηχανικών ήταν μικρή είναι πιθανό ότι πολλοί εργαζόμενοι παρότι μοναδικοί και ξεχωριστοί, βίωναν παρόμοιες δυσκολίες. Ο Herzberg και οι συνεργάτες καταλήγουν ότι οι περισσότερο εγγεγραμμένοι (παράγοντες) είναι οι πιο ικανοποιητικοί ή οι πιο μη ικανοποιητικοί. Παρότι για παράδειγμα, ένας μη ικανοποιητικός παράγοντας αναφέρεται και εγγράφεται πολλές φορές, αυτό δεν υπονοεί απαραίτητα ότι αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα ή ότι ενοχλεί περισσότερο τους εργαζόμενους γιατί μπορεί ένα όχι και τόσο συχνά αναφερόμενο πρόβλημα να προκαλεί ένα μεγαλύτερο επίπεδο μη ικανοποίησης. Αυτό ίσως που θα έπρεπε να μετρηθεί δεν είναι μόνο η συχνότητα αλλά και η ένταση της ικανοποίησης ή της μη ικανοποίησης.

Σχετικά με την προηγούμενη κριτική, η απουσία των ατομικών διαφορών συσχετίζεται με την λανθασμένη ελαχιστοποίηση της ποικιλίας μέσα στο δείγμα. Ο Locke αναφέρει ότι παρότι οι ατομικές ανάγκες είναι όμοιες, οι αξίες δεν είναι. Οι αξίες, επιπρόσθετα, έχουν πιο σημαντικό αντίκτυπο στη συναισθηματική απόκριση των ατόμων προς την εργασία τους. Με αυτή τη λογική, από τη στιγμή που τα άτομα έχουν μοναδικές αξίες και δε δίνουν την ίδια αξία στα χρήματα ή στην προαγωγή, για παράδειγμα, η μελέτη του Herzberg τους στερεί αυτό που τις κάνει μοναδικές σε σχέση με τις άλλες. Οι αξίες είναι μεγάλης σημαντικότητας στη θεωρία του Locke, όπως θα δούμε παρακάτω, για την εργασιακή ικανοποίηση και αποτελεί απόκριση στη θεωρία του Herzberg.

3.1.2 Η Θεωρία της Πρόσληψης (Affect Theory)

Η Θεωρία του Locke³ αποτελεί αναμφισβήτητο το πιο διάσημο μοντέλο εργασιακής ικανοποίησης. Το κύριο στοιχείο αυτής της θεωρίας είναι ότι η ικανοποίηση καθορίζεται από την ασυμφωνία (αντίφαση) μεταξύ του τι θέλει κάποιος από την εργασία του και το τι έχει από αυτή την εργασία. Επιπρόσθετα, η θεωρία αναφέρει ότι το πώς κάποιος αξιολογεί μια συγκεκριμένη πτυχή της εργασίας (π.χ. το βαθμό αυτονομίας σε μια θέση) καθορίζει το πόσο ικανοποιημένος/ μη ικανοποιημένος θα γίνει όταν οι προσδοκίες του πραγματοποιηθούν/ δεν πραγματοποιηθούν. Όταν κάποιος αξιολογεί μια συγκεκριμένη πτυχή μιας εργασίας, η ικανοποίηση του επηρεάζεται περισσότερο θετικά (όταν οι προσδοκίες εκπληρώνονται) ή αρνητικά (όταν οι προσδοκίες δεν εκπληρώνονται) σε σχέση με κάποιον που δεν αξιολογεί τη συγκεκριμένη πτυχή. Για παράδειγμα, εάν ο υπάλληλος Α αξιολογεί θετικά την αυτονομία στον εργασιακό χώρο και ο υπάλληλος Β είναι αδιάφορος ως προς την αυτονομία, τότε ο υπάλληλος Α θα είναι πιο ικανοποιημένος σε μια θέση που παρέχει υψηλό βαθμό αυτονομίας και λιγότερο ικανοποιημένος με μια θέση που παρέχει λιγότερο ή καθόλου αυτονομία σε σύγκριση με τον Β.

Ο Locke (1970), επιπρόσθετα, διακρίνοντας τις ανάγκες από τις αξίες, όπως αποκαλύπτεται και στον πίνακα 1 στο παράρτημα Ι, αναφέρει ότι οι αξίες έχουν πιο πολλά κοινά στοιχεία με τους στόχους. Και οι αξίες και οι στόχοι έχουν χαρακτηριστικά έκτασης και έντασης. Το χαρακτηριστικό της έκτασης απαντάει στο ερώτημα του τι αξιολογείται, ενώ το χαρακτηριστικό της έντασης απαντάει στο ερώτημα του πόσο αξιολογείται. Για να βρει κάποιος ικανοποίηση στην εργασία του θα πρέπει να επιδιώκει και να «κυνηγά» τις αξίες του (Tietjen, M. & Myers, R. 1998). Σύμφωνα με τον Locke (1969), οι συγκεκριμένες αξίες ή στόχοι ενός ατόμου καθορίζονται από κάποιες αφηρημένες αξίες, μέσα στα όρια βέβαια του εφικτού. Η εργασιακή ικανοποίηση ενός ατόμου μπορεί να προβλεφθεί και να εξηγηθεί αν λάβουμε υπ' όψιν τους συγκεκριμένους του στόχους. Για την επίτευξη αυτού σε μέγεθος χρόνου, θα πρέπει να ληφθούν και πάλι υπ' όψιν οι ευρύτερες αξίες αυτού του ατόμου. Αυτές οι ευρύτερες αξίες καθορίζουν τους μελλοντικούς στόχους που ένα άτομο θα κυνηγήσει, αφού επιτύχει τους τωρινούς του στόχους. Ο Locke δίνει το εξής παράδειγμα: ας φανταστούμε ότι ένα άτομο αξιολογεί ψηλά την αμοιβή και του δίνεται μια αύξηση. Η άμεση

³ Δημιουργός μαζί με τον Latham και της Θεωρίας της Στοχοθέτησης (Locke, 1968, 1978, Latham & Locke, 1979) η οποία στηρίζεται στη διαπίστωση ότι κάθε ανθρώπινη ενέργεια είναι απαραίτητο να κατευθύνεται προς κάποιο στόχο, να έχει σκοπό

αντίδρασή του θα είναι, βέβαια, μια ικανοποίηση, αλλά δε θα παραμείνει ικανοποιημένος εσαεί με αυτό το χρηματικό ποσό. Θα θέσει σε λίγο χρονικό διάστημα έναν καινούργιο στόχο ο οποίος θα είναι υψηλότερος από τον σημερινό του μισθό. (Locke, E. 1969).

Ο Locke (1976) κάνει λόγο και για δύο άλλους δύο παράγοντες, τα γεγονότα και τους δράστες. Αναφέρει χαρακτηριστικά ότι ένα γεγονός, ή μια κατάσταση, είναι αυτό που προκαλεί την εργασιακή ικανοποίηση σε έναν εργαζόμενο. Το γεγονός θα μπορούσε να συγκριθεί με τα κίνητρα του Herzberg. Οι συνθήκες όπως η επιτυχία/ αποτυχία ή η υπευθυνότητα κινητοποιούν τους εργαζόμενους και έχουν τη δύναμη να προκαλέσουν ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση. Οι δράστες, από την άλλη πλευρά, μπορούν να συγκριθούν με τους παράγοντες Υγιεινής του Herzberg. Για παράδειγμα οι πελάτες ή οι προϊστάμενοι μπορούν να προκαλέσουν ένα γεγονός το οποίο με τη σειρά του μπορεί να οδηγήσει σε ικανοποίηση ή μη ικανοποίηση. Ενώ ο Herzberg περιορίζει την απόρροια θετικών συναισθημάτων ικανοποίησης στον παράγοντα κίνητρα και τη μη ικανοποίηση στον παράγοντα υγιεινής, ο Locke δείχνει ότι ο παράγοντας γεγονός ή κατάσταση περιλαμβάνει και θετικές και αρνητικές δυνατότητες για την ικανοποίηση. Σχηματικά οι ιδέες του αυτές υπάρχουν στον πίνακα 2 (παράρτημα I) (Locke, 1976)

Οι πίνακες 1 και 2 (παράρτημα I) μας βοηθούν να δούμε πιο αναλυτικά και πιο έμπρακτα τις έννοιες της θεωρίας του Locke, ώστε να αποκτήσουμε περισσότερη και πιο πλήρη κατανόηση των εννοιολογικών του κατασκευών.

3.1.3 Το Θεωρητικό Μοντέλο των Εργασιακών Χαρακτηριστικών των Hackman και Oldham

(Job Characteristics Model)

Το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας που προτάθηκε από τους Richard Hackman και Greg Oldham το 1976 είναι ένα πολύ επιδραστικό μοντέλο του εμπλουτισμού της εργασίας, το οποίο προσπαθεί να σημειώσει το πως μια ομάδα (πυρήνας) εργασιακών χαρακτηριστικών έχει επίδραση σε έναν αριθμό ψυχολογικών καταστάσεων, οδηγώντας σε συγκεκριμένα και σχετικά αποτελέσματα στο εργασιακό περιβάλλον. Το μοντέλο αναπτύχθηκε ως απάντηση στις ατέλειες και ελλείψεις του μοντέλου των δύο παραγόντων του Herzberg.

Το μοντέλο χαρακτηριστικών εργασίας παρόλο που δεν αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο στην επαγγελματική ικανοποίηση, προσπαθεί να καλύψει όλες τις σχετικές με την εργασία συμπεριφορές (κίνητρα, απουσίες, ικανοποίηση, αποχώρηση, επίδοση).

Αποτελεί επίσης μια από τις πιο σημαντικές προσφορές στη θεωρία σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση αλλά και στη γενικότερη συμπεριφορά στην εργασία.

Το μοντέλο περιλαμβάνει τα εξής πέντε εργασιακά χαρακτηριστικά (πυρήνα):

- Την ποικιλία δεξιοτήτων, η οποία αποτελεί το βαθμό στον οποίο απαιτούνται διαφορετικές δεξιότητες για την επιτέλεση του έργου. Το έργο περιέχει ποικιλία δραστηριοτήτων
- Τη σπουδαιότητα του έργου, που ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο η εργασία έχει σημαντική επίπτωση στη ζωή και την εργασία άλλων ανθρώπων
- Την ταυτότητα του έργου, που έχει να κάνει με το βαθμό στον οποίο η δουλειά απαιτεί τη δημιουργία ενός ξεχωριστού και ολοκληρωμένου έργου
- Την αυτονομία, που αφορά το βαθμό στον οποίο η εργασία παρέχει ανεξαρτησία, ελευθερία και δυνατότητα να προγραμματίζει το ίδιο το άτομο την εργασία του και να καθορίζει τις μεθόδους που θα χρησιμοποιήσει και
- Την ανατροφοδότηση, που αναφέρεται στο βαθμό που η επιτέλεση του έργου έχει ως αποτέλεσμα να έχει το άτομο άμεση και ξεκάθαρη γνώση και πληροφόρηση της αποτελεσματικότητας της επίδοσής του.

Επιπρόσθετα, το μοντέλο αποτελείται από τρεις βασικές διαστάσεις ή αλλιώς ψυχολογικές καταστάσεις οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Η βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας (ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος βιώνει την εργασία του σαν κάτι που έχει νόημα και αξία)
- Η βιωμένη υπευθυνότητα για την εργασιακή έκβαση (ο βαθμός στον οποίο το άτομο αισθάνεται προσωπικά υπεύθυνο και υπόλογο για τα αποτελέσματα της εργασίας του)
- Η γνώση των αποτελεσμάτων (ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος γνωρίζει ή καταλαβαίνει σε σταθερή βάση πόσο αποτελεσματικά κάνει την εργασία του)

Τα αποτελέσματα περιλαμβάνουν υψηλά εσωτερικά κίνητρα, υψηλή εργασιακή απόδοση, υψηλή εργασιακή ικανοποίηση και χαμηλό βαθμό απουσιών και αποχωρήσεων.

Σύμφωνα με το μοντέλο των Hackman και Oldham, η ποικιλία δεξιοτήτων, η σπουδαιότητα του έργου και η ταυτότητα του έργου χρησιμοποιούνται στο εργασιακό περιβάλλον για να διεγείρουν τη νοηματοδότηση της εργασίας και για να παράγουν αποτελέσματα, υψηλών εσωτερικών κινήτρων και υψηλού βαθμού απόδοσης. Με αυτή

τη λογική, αν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι χρησιμοποιούν επαρκώς όλη την ποικιλία των δεξιοτήτων τους (ποικιλία δεξιοτήτων), ότι η εργασία τους επιδρά σε άλλους ανθρώπους σε μεγάλο βαθμό (σπουδαιότητα του έργου) και ότι τους επιτρέπεται να ολοκληρώσουν το έργο από την αρχή ως το τέλος (ταυτότητα του έργου), τότε είναι πιθανό ότι θα θεωρήσουν ότι η εργασία τους έχει νόημα, οδηγώντας τους έτσι σε υψηλότερη εργασιακή απόδοση και σε υψηλά εσωτερικά κίνητρα.

Παράλληλα, η παρουσία της αυτονομίας στον εργασιακό χώρο οδηγεί τα άτομα στο να νιώθουν υπευθυνότητα για την εργασιακή έκβαση, καταλήγοντας σε υψηλή εργασιακή ικανοποίηση. Έτσι εάν οι εργαζόμενοι είναι ικανοί να καθορίζουν τη μέθοδο ή την προσέγγιση για την ολοκλήρωση της εργασίας τους (αυτονομία), αισθάνονται υπεύθυνοι για το τελικό αποτέλεσμα και επομένως νιώθουν πιο πολύ ικανοποιημένοι με αυτό που πέτυχαν ή ολοκλήρωσαν και έχουν λιγότερες πιθανότητες να προβούν σε παραίτηση (χαμηλός βαθμός αποχωρήσεων) αλλά και σε απουσίες (χαμηλός βαθμός απουσιών). Η αυτονομία αντιπαραβάλλεται με την κατάσταση στην οποία μας λέει κάποιος τι να κάνουμε και το πώς θα το κάνουμε.

Το τελευταίο χαρακτηριστικό εργασίας πυρήνα, η ανατροφοδότηση, παράγει μια ψυχολογική κατάσταση σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι αναπτύσσουν γνώση για τα αποτελέσματά της εργασίας τους. Η ανατροφοδότηση παράγει όμοια αποτελέσματα με την αυτονομία (δηλαδή υψηλή εργασιακή ικανοποίηση, χαμηλός βαθμός απουσιών και αποχωρήσεων). Με άλλα λόγια, το να γνωρίζει κάποιος το πώς αποδίδει και το να είναι ενήμερος ότι οι ανώτεροί του γνωρίζουν το πώς αποδίδει (ανατροφοδότηση), αυτό οδηγεί σε περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση και σε μικρότερο βαθμό απουσιών και παραιτήσεων.

Το μοντέλο των Hackman και Oldham παρατίθεται σχηματικά στο παράρτημα I

Η μέτρηση του μοντέλου εργασιακών χαρακτηριστικών με το σκορ παρωθητικής ισχύος (motivating potential score) και την εργασιακή διαγνωστική έρευνα (Job Diagnostic Survey)

Άλλη μια πτυχή του μοντέλου εργασιακών χαρακτηριστικών είναι η έννοια της Παρωθητικής Ισχύος⁴ (Motivating Potential Score-MPS) . Το MPS μετράει το βαθμό

⁴ Η μετάφραση του όρου αντλήθηκε από το βιβλίο του Α. Κάντα, Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία

στον οποίο μια εργασία εκδηλώνει τα πέντε εργασιακά χαρακτηριστικά πυρήνα και επιπρόσθετα, δείχνει την παρωθητική ισχύ αυτής της εργασίας.

Ο τύπος είναι ο ακόλουθος:

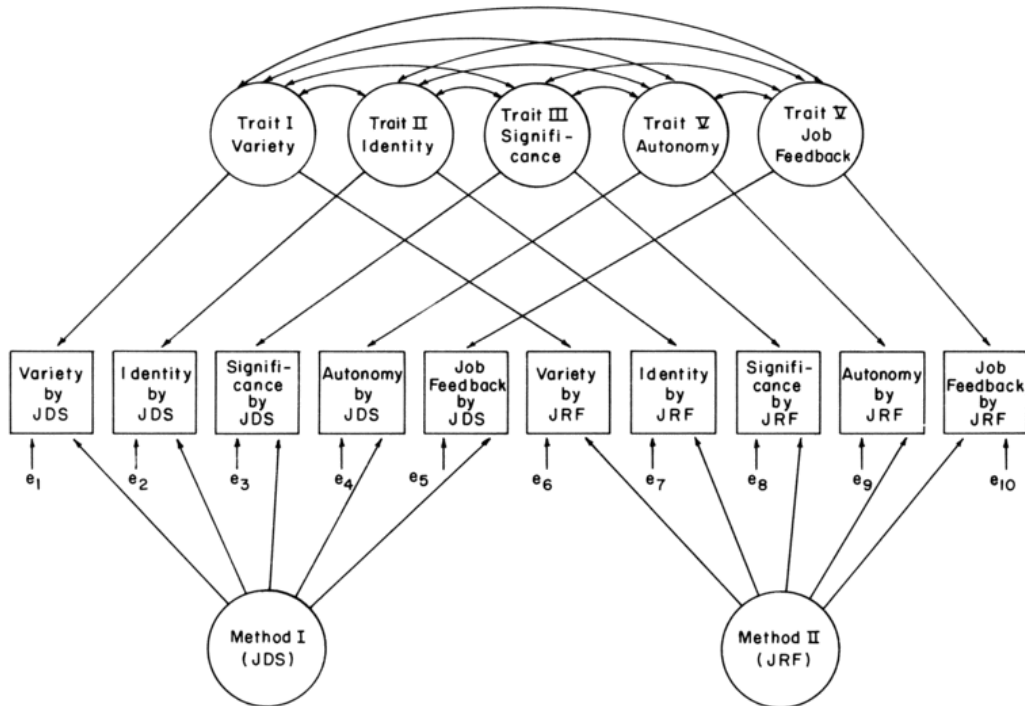
(Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα έργου + Σπουδαιότητα έργου) / 3 X Αυτονομία X Ανατροφοδότηση

Όπως φαίνεται από τον τύπο, η παρωθητική ισχύς θα έχει μηδενικό αποτέλεσμα στην περίπτωση όπου η αυτονομία ή ανατροφοδότηση είναι μηδενικές, με αποτέλεσμα αυτές οι δύο έννοιες να κατέχουν βασικότερο ρόλο σε σχέση με τις τρεις έννοιες που βρίσκονται μέσα στην παρένθεση. Αξίζει να σημειώσουμε ότι η παρωθητική ισχύς αναφέρεται στο να δημιουργεί η εργασία εσωγενή κίνητρα. Ωστόσο, αυτό από μόνο του δεν αρκεί. Θα πρέπει και ο εργαζόμενος να διαθέτει σύμφωνα με τους Hackman και Oldham τη λεγόμενη ισχύ της ανάγκης για επίτευξη. Οι συγγραφείς με τον όρο αυτό αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αποκρίνονται στην παρωθητική ισχύ της εργασίας τους, με άλλα λόγια, στο πόσο υψηλή ανάγκη επίτευξης έχουν οι εργαζόμενοι. Επομένως, τα άτομα με υψηλή ανάγκη επίτευξης αποκρίνονται θετικότερα σε εργασίες με μεγαλύτερη παρωθητική ισχύ.

Το ερωτηματολόγιο εργασιακής διάγνωσης (Job Diagnostic Survey), που συμπληρώθηκε από τους Hackman και Oldham ως μέρος μιας πανεπιστημιακής μελέτης του Yale, χρησιμοποιήθηκε σαν αξιολογικό εργαλείο για το μοντέλο εργασιακών χαρακτηριστικών. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο τέσταρε το μοντέλο σε 658 υπαλλήλους 62 εργασιών σε 7 οργανισμούς, με αποτέλεσμα να υποστηριχτεί και να επιβεβαιωθεί το συγκεκριμένο μοντέλο. Εξαιρέσεις προέκυψαν από τα ασθενή δεδομένα για την έννοια της ανατροφοδότησης και, επίσης, η σχέση μεταξύ της αυτονομίας με τη βιωμένη υπευθυνότητα δεν κατέληξε όπως αναμενόταν από το μοντέλο. Ο Hackman (1977) αναφέρει μεταξύ άλλων ότι τα κύρια αποτελέσματα των πρώτων ερευνών πάνω στο μοντέλο των εργασιακών χαρακτηριστικών μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα:

1. Τα άτομα που εργάζονται σε εργασίες που έχουν σε υψηλό βαθμό τα βασικά χαρακτηριστικά του μοντέλου παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό κινήτρων, ικανοποίησης και είναι πιο παραγωγικά από άτομα που εργάζονται σε εργασίες με χαμηλό βαθμό ύπαρξης των βασικών χαρακτηριστικών του μοντέλου
2. Τα άτομα με μεγαλύτερη ισχύ της ανάγκης για ανάπτυξη αποκρίνονται σε μεγαλύτερο βαθμό σε εργασίες με ισχυρή παρωθητική ισχύ απ' ότι τα άτομα με χαμηλή ισχύ της ανάγκης για ανάπτυξη

Μια επιπρόσθετη ιδιότητα του μοντέλου εργασιακών χαρακτηριστικών είναι το ότι στην ουσία προτείνει, ίσως εμμέσως, κάποιες κατευθυντήριες γραμμές για εργασίες που διέπονται από υψηλά εργασιακά κίνητρα και οδηγούν στην εργασιακή ικανοποίηση. Αναλυτικά, η ποικιλία δεξιοτήτων «ικανοποιείται» από εργασίες που διέπονται από υπευθυνότητα και μεγάλη ποικιλία καθηκόντων. Η σπουδαιότητα έργου προκύπτει από εργασίες στις οποίες υπάρχει συνδυασμός καθηκόντων. Η ταυτότητα έργου εμφανίζεται σε εργασίες που χαρακτηρίζονται από τη διαμόρφωση φυσικών εργασιακών μονάδων. Η αυτονομία καθιερώνεται μέσα σε ένα εργασιακό χώρο που επιτρέπει στα άτομα να αλληλεπιδρούν με τον τελικό χρήστη του παραγόμενου προϊόντος και, τέλος, η ανατροφοδότηση «πληρείται» σε εργασίες που παρέχουν ανοιχτά κανάλια ανατροφοδότησης που επιτρέπουν στους εργαζόμενους να αποκτήσουν την επίγνωση της προόδου και της εργασιακής τους εξέλιξης.



Σχηματική αναπαράσταση της Εργασιακής Διαγνωστικής Έρευνας

Πηγή: http://psycnet.apa.org/journals/apl/71/4/images/apl_71_4_598_fig1a.gif

3.1.4 Η Θεωρία της Προδιάθεσης (Dispositional Theory)

Μια ακόμα θεωρία της εργασιακής ικανοποίησης είναι η θεωρία της προδιάθεσης. Σύμφωνα με αυτή τη γενική θεωρία, οι άνθρωποι έχουν εσωγενείς προδιαθέσεις που τους οδηγούν στο να τείνουν να έχουν συγκεκριμένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, ανεξάρτητα από τις εργασίες τους. Αυτή η προσέγγιση μας δίνει μια αξιοσημείωτη εξήγηση για την εργασιακή ικανοποίηση, μιας και η τελευταία τείνει να είναι σταθερή στο χρόνο για το κάθε άτομο σε οποιαδήποτε καριέρα και εργασία και αν αυτό βρίσκεται. Η έρευνα μάλιστα μας δείχνει ότι οι ομοζυγωτικοί δίδυμοι έχουν παρόμοια επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης.

Ένα πολύ γνωστό μοντέλο που συναινεί και συνάδει με την θεωρία της προδιάθεσης είναι το μοντέλο (Core Self-evaluation Model) αυτό-αξιολογήσεων πυρήνα του Timothy Judge, το 1998. Ο Judge διατείνεται ότι υπάρχουν τέσσερις αυτό-αξιολογήσεις πυρήνα που καθορίζουν την προδιάθεση καθένος απέναντι στην εργασία του: η αυτοεκτίμηση, η γενική αυτεπάρκεια, η έδρα ελέγχου και ο νευρωτισμός. Το μοντέλο αναφέρει ότι τα υψηλότερα επίπεδα αυτοεκτίμησης (η αξία που δίνει κάποιος στον εαυτό του) και γενικής αυτεπάρκειας (η πεποίθηση κάποιου για την προσωπική του ικανότητα) οδηγούν σε υψηλότερη και μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, η ύπαρξη εσωτερικής έδρας ελέγχου (η πεποίθηση ότι κάποιος έχει τον έλεγχο της ζωής του, σε αντίθεση με την εξωτερική έδρα ελέγχου σύμφωνα με την οποία εξωτερικές δυνάμεις έχουν τον έλεγχο π.χ. η μοίρα, η τύχη κ.α) οδηγεί και αυτή με τη σειρά της σε μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, ο νευρωτισμός τείνει να συσχετίζεται αρνητικά με την εργασιακή ικανοποίηση, κάτι που σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η εργασιακή ικανοποίηση τόσο μειώνονται τα επίπεδα νευρωτισμού.

Παρατηρώντας τα διάφορα θεωρητικά σχήματα και μοντέλα ερμηνείας της εργασιακής ικανοποίησης, διαπιστώνουμε την ύπαρξη διαφορετικών προσεγγίσεων και ερμηνειών του υπό συζήτηση φαινομένου, αλλά δε μας δίνεται η δυνατότητα να μεροληπτήσουμε υπέρ του ενός ή του άλλου ούτε και να θεωρήσουμε ορθότερο ή πιο αντικειμενικό κάποιο σε σχέση με κάποιο άλλο, μιας και το καθένα ξεχωριστά προσεγγίζει από τη δική του οπτική γωνία και με τα δικά του επιχειρήματα την εργασιακή ικανοποίηση. Έτσι η εργασιακή ικανοποίηση, μέσα από τα προαναφερθέντα μοντέλα, άλλοτε θεωρείται απόρροια περισσότερο εσωτερικών και ατομικών χαρακτηριστικών και παραγόντων, όπως, για παράδειγμα, στην προδιαθεσική θεωρία και στη θεωρία της πρόσληψης και άλλοτε ως αποτέλεσμα της φύσης και της υφής της εργασίας, όπως στο μοντέλο εργασιακών χαρακτηριστικών και στη Θεωρία των Δύο Παραγόντων. Όπως και στην

περίπτωση της εννοιολογικής διασαφήνισης της εργασιακής ικανοποίησης, έτσι και εδώ, ο συγκεκριασμός αυτών των ευρύτερων-δύο στην ουσία- προσεγγίσεων μπορεί να σκιαγραφήσει το σύνθετο φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης. Η αλληλεπίδραση και σύνθεση, με άλλα λόγια, του εργασιακού περιβάλλοντος και των εργασιακών χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων, από τη μια, με τους ατομικούς και προδιαθεσικούς παράγοντες, τις στάσεις προς την εργασία, από την άλλη, ίσως μας δίνει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της εργασιακής ικανοποίησης.

3.2 Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης /κλίμακες μέτρησης

Στο σημείο αυτό θα παραθέσουμε κάποιες από τις κλίμακες μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά θα πρέπει να σημειώσουμε ότι δεν υπάρχουν για όλες τις κλίμακες επαρκή και αναλυτικά στοιχεία (όπως για παράδειγμα δείγμα ερωτήσεων κ.α.) στη βιβλιογραφία και στον ιστοχώρο, και, έτσι, θα αρκεστούμε στην αναφορά των πιο γνωστών και των πιο ευρέως χρησιμοποιούμενων από αυτές. Αυτό που παρατηρήσαμε στην αναζήτηση των κλιμάκων εργασιακής ικανοποίησης είναι ότι έχουν εφαρμοστεί εξαιρετικά πολλές κλίμακες μέτρησης, στοιχείο που δείχνει το ενδιαφέρον των ερευνητών για το συγκεκριμένο φαινόμενο, αλλά και παράλληλα καταδεικνύεται το γεγονός ότι έχει αναπτυχθεί μια πλειάδα διαφορετικών τρόπων προσέγγισης της, παρόλο που σε πολλές περιπτώσεις οι κλίμακες μοιράζονται κοινά ερευνητικά στοιχεία, αλλά και κοινές πλευρές της. Με δεδομένο ότι υπάρχουν τουλάχιστον 6000 άρθρα που πραγματεύονται και διερευνούν την εργασιακή ικανοποίηση, αποδεικνύεται περίτρανα ότι η τελευταία όχι μόνο αποτελεί πόλο έλξης των ερευνητών, αλλά και ότι αποτελεί ένα εξαιρετικά ενδιαφέρον φαινόμενο που αφορά τόσο τους εργαζόμενους, τους εργοδότες αλλά και τους οργανισμούς.

Πριν αναφερθούμε στις επί μέρους κλίμακες, αξίζει να διευκρινίσουμε ότι υπάρχουν δύο κύριοι τρόποι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Η πρώτη μέθοδος είναι απλά η μέτρηση της «ολικής» εργασιακής ικανοποίησης. Πολλές φορές η ολική μέτρηση αποκτάται με το να κάνουμε μόνο μια ερώτηση του τύπου: «γενικά, πόσο ικανοποιημένος-η είσαι από την εργασία σου;». Η άλλη μέθοδος μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης εμπλέκει κλίμακες «πτυχών» που χρησιμοποιούνται για ξεχωριστές ή συγκεκριμένες περιοχές, όπως για παράδειγμα την ικανοποίηση με την αμοιβή ή την ικανοποίηση με τους συναδέλφους.

Ενώ οι διαφορές ανάμεσα στους δύο τρόπους μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης δείχνουν μικρές, ωστόσο έχουν σημαντικές συνέπειες ως προς την πρόβλεψή της. Για παράδειγμα, οι κλίμακες πτυχών μπορεί να παραμελήσουν και να μην αναφέρουν καθόλου κάποιες όψεις της εργασιακής ικανοποίησης, που μπορεί να είναι όμως πολύ σημαντικές για ένα συγκεκριμένο εργαζόμενο (Scarpello & Campell, 1983). Επιπλέον, κάποιες κλίμακες πτυχών μπορεί να εμπεριέχουν ιδιότητες της εργασίας που να μην έχουν καμία σημασία για τον εργαζόμενο. Παράλληλα, οι κλίμακες πτυχών έχουν περιγραφικά καθώς και αξιολογικά στοιχεία, αλλά, ωστόσο, δεν καθρεφτίζουν ούτε τα χαρακτηριστικά ταμπεραμέντου ή τα συναισθήματα των ατόμων. Με άλλα λόγια, η απλή πρόσθεση πτυχών ή ο συνδυασμός τους με ένα γραμμικό τρόπο για όλους τους ανθρώπους δεν μπορεί να «αιχμαλωτίσει» το μοναδικό ατομικό τρόπο συνδυασμού στοιχείων, ώστε να φτάσει σε ένα γενικό συναίσθημα. Εξάλλου το όλο δεν αποτελεί σε πολλές περιπτώσεις το άθροισμα των επιμέρους στοιχείων του, αλλά είναι κάτι διαφορετικό (Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W., & Paul, K., (1989).

Από την άλλη, οι μετρήσεις ολικής εργασιακής ικανοποίησης επιτρέπουν στους ερωτηθέντες εργαζόμενους να σκεφτούν όλες τις σχετικές εργασιακές πτυχές της εργασίας τους, να τις αξιολογήσουν υποκειμενικά και να καταλήξουν μόνοι τους στο συμπέρασμα για το αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι. Δεν εξηγούν όμως ούτε αποκαλύπτουν τον τρόπο με τον οποίο σκέφτονται οι εργαζόμενοι και δε δείχνουν ποια στοιχεία τους οδηγούν στην απόφασή τους. Ίσως οι κλίμακες πτυχών, πέρα από τα ερωτήματά τους που αφορούν τις διάφορες όψεις της εργασιακής ικανοποίησης, θα πρέπει να εμπεριέχουν και ένα ολιστικής φύσης ερώτημα, το οποίο συνδυαζόμενο με το σύνολο των απαντήσεων των επιμέρους πτυχών, θα αποκάλυπτε το αν έχουν συμπεριλάβει στο ερωτηματολόγιό τους όλες τις όψεις της εργασιακής ικανοποίησης, αλλά και θα εξασφάλιζε την εγκυρότητα και αξιοπιστία του εργαλείου τους.

3.2.1 Ο Κατάλογος Περιγραφής Εργασίας (Job Descriptive Index)

Ο Job Descriptive Index (JDI) που δημιουργήθηκε από τους Smith, Kendall και Hulin (1969) είναι ένα συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο εργασιακής ικανοποίησης το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε πάνω από 400 ερευνητικές εκδόσεις (Smith, et al., 1989, εφαρμόζεται πάνω από σαράντα χρόνια) και που είναι εύκολο στην εφαρμογή και τη βαθμολόγησή του, καθώς και εύκολο να διαβαστεί και να συμπληρωθεί. Μετράει την εργασιακή ικανοποίηση κάποιου σε πέντε πτυχές: μισθός, προαγωγές ή δυνατότητες

προαγωγών, συνάδελφοι, προϊστάμενοι και την ίδια την εργασία. Κάθε πτυχή περιέχει είτε εννιά είτε δεκαοκτώ ερωτήσεις και συνολικά ολόκληρο περιλαμβάνει 72 ερωτήσεις⁵. Η κλίμακά του είναι απλή και σύμφωνα με αυτήν οι ερωτηθέντες απαντούν με «ναι», «όχι» ή με «δεν μπορώ να αποφασίσω» (που δείχνεται με ένα ερωτηματικό ?), με μια δηλαδή τριών σημείων απόκριση. Αντί για την συνηθισμένη τριών σημείων κατανομή του τύπου 3, 2, 1 που βρίσκουμε στις πιο γνωστές τριών σημείων κλίμακες, ο JDI «βαθμολογεί» με τρεις πόντους το «ναι», με ένα πόντο το «?» και με μηδέν πόντους το «όχι»⁶.

Η Job in General scale, στην οποία θα αναφερθούμε αργότερα πιο διεξοδικά, (JIG κλίμακα της Εργασίας Γενικά) αναπτύχθηκε για να αξιολογήσει τη γενική ικανοποίηση με την εργασία. Και οι δύο κλίμακες μαζί, και ο JDI και η JIG δηλαδή, πωλούνται και εφαρμόζονται μαζί, ώστε να παρέχουν μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα. Και οι δύο περιλαμβάνουν συνολικά 90 ερωτήσεις. Πρόσφατα αναπτύχθηκε μια συντομευμένη έκδοση του JDI (Abridged JDI ή AJDI) που περιέχει 25 ερωτήσεις συνολικά, πέντε για κάθε πτυχή, καθώς και μια συντομευμένη έκδοση της JIG (AJIG) που περιέχει 8 ερωτήσεις. Συνολικά και τα δύο περιλαμβάνουν 33 ερωτήσεις.

Ο JDI μεταφράστηκε σε πολλές διαφορετικές γλώσσες και διαλέκτους και ένα μεγάλο σώμα έρευνας πάνω στο συγκεκριμένο εργαλείο υποστηρίζει την αξιοπιστία και εγκυρότητά του. Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του [αυτό το είδος αξιοπιστίας αντιμετωπίζει τη χορήγηση ενός μόνο τεστ σαν την ταυτόχρονη χορήγηση δύο παραλλαγών (Κουλάκογλου, Κ., 1998)] κυμαίνεται στο 0.81 για τον JDI και 0.88 για τον αναθεωρημένο JDI ενώ η αξιοπιστία test-retest [η μέθοδος επαναληπτικής μέτρησης είναι ένας τρόπος εκτίμησης του κατά πόσο το σφάλμα μέτρησης προκαλείται από τη δειγματοληψία σε διαφορετικές χρονικές στιγμές δηλαδή από σφάλμα δειγματοληψίας χρόνου. Η μέθοδος είναι απλή στη χρησιμοποίησή της. Ένα τεστ χορηγείται σε μια ομάδα ατόμων και αποκτώνται βαθμολογίες από κάθε άτομο. Αργότερα το ίδιο τεστ χορηγείται για δεύτερη φορά στην ίδια ομάδα ατόμων και αποκτάται δεύτερη σειρά βαθμολογιών. Η συσχέτιση των δύο αυτών βαθμολογιών μέσω του συντελεστή προϊόντος ροπής του Pearson r test retest μας παρέχει την αξιοπιστία test-retest (Μέλλων, Ρ., 1998).] κυμαίνεται από 0.62-0.79. Όσον αφορά τώρα τη συγκλίνουσα εγκυρότητα [σύμφωνα με την οποία για να είναι έγκυρη μια μέτρηση εννοιολογικής κατασκευής το

⁵ Στη συνέχεια θα παραθέσουμε ένα μικρό δείγμα των ερωτήσεων του, το οποίο αντλήσαμε από το διαδίκτυο.

⁶ Παρατηρήθηκε μάλιστα ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ της συγκεκριμένης τριών σημείων κλίμακας και των πέντε σημείων κλίμακα τύπου Likert. Έτσι διατηρήθηκε και συνεχίζει να χρησιμοποιείται η συγκεκριμένη κλίμακα τριών σημείων, η οποία είναι πιο εύκολο να εξηγηθεί και να συμπληρωθεί.

τεστ πρέπει να συσχετίζεται με άλλες μεταβλητές στις οποίες θα προβλέπεται η θεωρητική κατανόηση της εννοιολογικής κατασκευής (Μέλλον, P., 1998), με άλλα λόγια, η συγκλίνουσα εγκυρότητα ενός ψυχομετρικού εργαλείου είναι ο βαθμός ομοιότητας μεταξύ των σκορ αυτού του εργαλείου και ενός άλλου εργαλείου που θεωρείται ότι μετρά την ίδια εννοιολογική κατασκευή] αυτή παίρνει τιμές από 0.49-0.70 (Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., 2003). Δείγμα ερωτήσεων της JDI παρατίθεται στο Παράρτημα I.

3.2.2 Ο Κατάλογος της Εργασίας Γενικά (Job in General Index ή JGI)

Ο JGI, που έχει αναπτυχθεί από τους συγγραφείς του JDI, την Pat Smith και τους συνεργάτες της το 1989, αποτελεί μια ολική μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Όπως και ο JDI, ο JGI αποτελείται από μια κλίμακα απόκρισης στην οποία οι ερωτηθέντες απαντούν με «ναι», «όχι» ή με «δεν μπορώ να αποφασίσω» (που δείχνεται με ένα ερωτηματικό ?), με μια δηλαδή τριών σημείων απόκριση. Ένα κοινό σημείο με τον JDI είναι ότι παρέχει φράσεις ή επίθετα, τα οποία το άτομο χρησιμοποιεί όταν βαθμολογεί την εργασία του. (Τα επίθετα που χαρακτηρίζουν την εργασία παρουσιάζονται στον πίνακα 3 στο παράρτημα I.) Αντίθετα όμως με τον JDI, ο JGI βασίζεται στα συναισθήματα κάποιου για την εργασία του και όχι σε περιγραφές αυτής, είναι πιο γενικό και πιο αξιολογικό (Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W., & Paul, K., 1989). Αν και η JGI κλίμακα είναι σχετικά καινούργια εμφανίζει μεγάλο βαθμό αξιοπιστίας και εγκυρότητας. Πιο συγκεκριμένα, η αξιοπιστία r εσωτερικής συνοχής του ανέρχεται στο 0.91 και η εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής και πιο συγκεκριμένα η συγκλίνουσα εγκυρότητα ξεκινάει από το 0.66-0.80 (Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., 2003).

3.2.3 Η Έρευνα πεδίου Εργασιακής Διάγνωσης (Job Diagnostic Survey ή JDS)

Η Job Diagnostic Survey αναπτύχθηκε από τους Hackman και Oldham, δημιουργούς του μοντέλου εργασιακών χαρακτηριστικών, στο οποίο αναφερθήκαμε προηγουμένως. Στο άρθρο τους με τίτλο The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects το 1974 αναφέρουν ότι η JDS είναι ένα εργαλείο που σχεδιάστηκε για να μετρά τις ακόλουθες τριών ειδών μεταβλητές:

1. Τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της εργασίας, κυρίως το βαθμό στον οποίο οι εργασίες σχεδιάζονται ώστε να αυξάνουν τα εσωτερικά εργασιακά κίνητρα και την εργασιακή ικανοποίηση των ανθρώπων που τα κατέχουν
2. Τις προσωπικές συναισθηματικές αντιδράσεις των ατόμων για τις εργασίες τους και για το εργασιακό τους περιβάλλον
3. Την ετοιμότητα των ατόμων να αποκριθούν θετικά σε εμπλουτισμένες εργασίες σε εργασίες δηλαδή που έχουν τη δύναμη να παράγουν εσωτερικά εργασιακά κίνητρα.

Σύμφωνα με τους Hackman και Oldham, η JDS βασίζεται στη συγκεκριμένη θεωρία του πως οι εργασίες επηρεάζουν τα κίνητρα των εργαζομένων. Η JDS μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διευκρίνιση του πώς οι εργασίες μπορούν να επανασχεδιαστούν ώστε να βελτιώσουν την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση των εργαζομένων, είτε για να αξιολογήσει την επίδραση των εργασιακών αλλαγών στους εργαζομένους – το αν δηλαδή οι αλλαγές προέρχονται από εσκεμμένο εμπλουτισμό της εργασίας ή από φυσικές τροποποιήσεις όπως η τεχνολογία.

Στην JDS μπορούν να απαντήσουν οι εργαζόμενοι σε όποια εργασία κι αν βρίσκονται. Επιπρόσθετα, το συγκεκριμένο εργαλείο παρέχει μετρήσεις για τις αντιδράσεις των εργαζομένων στην εργασία τους.

Περίληπτικά η JDS μετράει τα ακόλουθα:

1. Τις πέντε διαστάσεις πυρήνα δηλαδή την ποικιλία δεξιοτήτων, την ταυτότητα του έργου, τη σπουδαιότητα του έργου, την αυτονομία, την ανατροφοδότηση καθώς και την ανατροφοδότηση από τους άλλους (η οποία μπορεί να οριστεί ως ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος λαμβάνει ξεκάθαρη πληροφόρηση για την απόδοσή του από τους προϊστάμενους και τους συναδέλφους του) και την επαφή με τους άλλους (το βαθμό δηλαδή στον οποίο η εργασία απαιτεί από τον εργαζόμενο να εργάζεται κοντά με άλλους ανθρώπους για τη διεκπεραίωση εργασιακών δραστηριοτήτων)
2. Τις κρίσιμες ψυχολογικές καταστάσεις (τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας, τη βιωμένη υπευθυνότητα για την εργασιακή έκβαση και τη γνώση των αποτελεσμάτων)
3. Την ισχύ της ανάγκης για επίτευξη. (Hackman, R, & Oldham, G. 1974). Στο παράρτημα I παραθέτονται δύο σύνολα ερωτήσεων για την JDS καθώς και ο τρόπος υπολογισμού της φόρμουλας της Παρωθητικής Ισχύος.

Η JDS έχει αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής από 0.56 έως 0.88, συγκλίνουσα εγκυρότητα από 0.32-0.71 και αποκλίνουσα εγκυρότητα (η οποία αποτελεί το βαθμό στον οποίο το σκορ ενός ψυχομετρικού εργαλείου διαφέρει από το σκορ ενός εργαλείου

που μετρά μια σχετιζόμενη, αλλά διαφορετική εννοιολογική κατασκευή) από 0.12-0.28 (Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., 2003).

3.2.4 Το ερωτηματολόγιο (εργασιακής) ικανοποίησης της Minnesota (Minnesota Satisfaction Questionnaire ή MSQ)

Το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) αναπτύχθηκε από τους Lloyd Lofquist και Rene Dawis το 1969 και είναι σχεδιασμένο να μετράει την ικανοποίηση των εργαζόμενων και το βαθμό στον οποίο ικανοποιούνται οι εργασιακές ανάγκες και αξίες τους στην εργασία⁷. Αντίθετα με τον JDI, περιέχει κλίμακες πέντε σημείων⁸ και εμπλέκει τα συναισθήματα των ατόμων για την εργασία τους και όχι τις περιγραφές τους για αυτήν. Το MSQ μετράει την εργασιακή ικανοποίηση σε 20 πτυχές τις οποίες θα αναφέρουμε στη συνέχεια και εμφανίζεται σε μακρά μορφή (long form) με 100 ερωτήσεις (πέντε ερωτήσεις για κάθε πτυχή) και σε πιο σύντομη μορφή (short form) με 20 ερωτήσεις (μία ερώτηση για κάθε πτυχή).

Οι πτυχές που μετράει είναι οι ακόλουθες:

Χρησιμοποίηση ικανοτήτων, επίτευξη, δραστηριότητα, εξουσία, προαγωγή, πρακτικές / πολιτικές της εταιρίας / επιχείρησης, σύνταξη, συναδελφικότητα, δημιουργικότητα, ανεξαρτησία, ασφάλεια, κοινωνική υπηρεσία, κοινωνικό status, ηθικές αξίες, αναγνώριση, υπευθυνότητα, επίβλεψη-ανθρώπινες σχέσεις, επίβλεψη-τεχνική, ποικιλία, εργασιακές συνθήκες.

Πέρα από το MSQ υπάρχει και το ερωτηματολόγιο (εργασιακής) ικανοποίησης της Minnesota -σύντομη μορφή (Minnesota Satisfaction Questionnaire -short form). Δείγμα ερωτήσεων του τελευταίου παραθέτεται στο Παράρτημα Ι.

⁷ Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής του αναθεωρημένου MSQ είναι 0.81

⁸ Στην έκδοση του 1977, που κατατέθηκε αρχικά το 1963, οι πέντε επιλογές απάντησης ήταν οι ακόλουθες: Πολύ ικανοποιημένος-η, Ικανοποιημένος-η, Ούτε ικανοποιημένος-η ούτε δυσαρεστημένος-η, Δυσανεστημένος-η, Πολύ δυσαρεστημένος-η. Στην έκδοση του 1967 οι επιλογές ήταν οι ακόλουθες: Όχι ικανοποιημένος-η, Κάπως ικανοποιημένος-η, Ικανοποιημένος-η, Πολύ ικανοποιημένος-η και Εξαιρετικά ικανοποιημένος-η

3.2.5 Η Έρευνα πεδίου της Εργασιακής Ικανοποίησης (Job Satisfaction Survey ή JSS)

Η JSS αναπτύχθηκε από τον P. Spector μέσα σε δημόσιους, μη κερδοσκοπικούς και ανθρώπινων υπηρεσιών οργανισμούς για να μετρήσει τις κύριες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης (Spector, P., 1985). Ωστόσο, ο Spector αναφέρει ότι η συγκεκριμένη κλίμακα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε άλλους εργασιακούς τομείς (Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., 2003). Μέσα από την ανάλυση της βιβλιογραφίας για τις εργασιακές διαστάσεις , δημιουργήθηκαν εννέα υπο-κλίμακες που αντιπροσωπεύουν τον τομέα της ικανοποίησης. Οι εννιά κλίμακες είναι οι ακόλουθες: ο μισθός, η προαγωγή, ο προϊστάμενος, τα οφέλη, οι εξαρτημένες αμοιβές, οι λειτουργικές διαδικασίες, οι συνάδελφοι, η φύση της εργασίας, η επικοινωνία (Spector, P., 1985).

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής της JSS είναι στο 0.91, η αξιοπιστία επαναληπτικής μέτρησης στο 0.71, η συγκλίνουσα εγκυρότητα κυμαίνεται από 0.61-0.80, ενώ η αποκλίνουσα εγκυρότητα κυμαίνεται από 0.19-0.59. Η φόρμα απάντησης στη JSS είναι μια έξι σημείων κλίμακα τύπου Likert που εκτείνεται από το «διαφωνώ πάρα πολύ» (1) μέχρι το «συμφωνώ πάρα πολύ» (6) (Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., 2003). Ερωτήσεις της JSS εμφανίζονται στον πίνακα 4 στο παράρτημα Ι.

3.2.6 Η Κλίμακα Προσώπων της εργασιακής ικανοποίησης (H Faces Scale of Job Satisfaction ή FS)

Η FS, η οποία είναι μια από τις πρώτες κλίμακες που χρησιμοποιήθηκε ευρέως, αναπτύχθηκε από τον Kunin το 1955. Αυτή η κλίμακα έχει μόνο μια ερώτηση που μετράει τη γενική ικανοποίηση, αποτελεί δηλαδή μια μέτρηση ολικής εργασιακής ικανοποίησης. Όπως υπονοεί και το όνομά της, η FS χρησιμοποιεί έξι εκφράσεις προσώπου ως φόρμα απόκρισης (σχήμα 1 στο παράρτημα Ι).

3.3 Η μέτρηση των θετικών συναισθημάτων

Οι φοιτητές της οργανωτικής ψυχολογίας που μελετούν το συναίσθημα χρησιμοποιούν απαντήσεις και αποκρίσεις αυτοαναφοράς για την αξιολόγηση των συναισθημάτων και της προδιαθεσικής συναισθηματικότητας των υποκειμένων τους, όπως αυτές οι οποίες ζητήθηκαν από τα υποκείμενα της παρούσας έρευνας. Αυτές οι απαντήσεις ονομάζονται μετρήσεις του συναισθήματος. Η πιο συχνή μέτρηση του συναισθήματος είναι η κλίμακα Θετικού και Αρνητικού συναισθήματος, η λεγόμενη PANAS (Positive Affect Negative Affect Scale). Από αυτή την κλίμακα αντλήθηκαν και τα θετικά συναισθήματα για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής.

Η επεκταμένη και αναθεωρημένη εκδοχή της κλίμακας PANAS ονομάζεται PANAS-X και αποτελείται από 60 ερωτήσεις. Αυτό το ερωτηματολόγιο δεν μετρά μόνο το θετικό και αρνητικό συναίσθημα αλλά και 11 ακόμη συγκεκριμένα συναισθήματα: το φόβο, τη λύπη, την ενοχή, την εχθρικότητα, τη ντροπή, την κόπωση, την έκπληξη, την ευθυμία, τη σιγουριά στον εαυτό, την προσεκτικότητα και τη γαλήνη.

Μια άλλη κλίμακα που ασχολείται με τα θετικά συναισθήματα είναι και το STEM (State-Trait Emotion Measure), το οποίο έχει δημιουργηθεί σχετικά πρόσφατα και περιλαμβάνει πέντε θετικά και πέντε αρνητικά συναισθήματα τα οποία είναι τα ακόλουθα: θυμός, άγχος, προσεκτικότητα/ενέργεια, ευχαρίστηση, ζήλια, ενοχή/ντροπή, χαρά, αγάπη, περηφάνια, και λύπη.

Μια ευρέως χρησιμοποιούμενη κλίμακα συναισθημάτων είναι και η PAD. Το θεωρητικό σκεπτικό και οι πειραματικές βάσεις πάνω στις οποίες χτίστηκε το μοντέλο της PAD αναπτύχθηκε από τον Mehrabian (1980, 1995, 1997). Η κλίμακα της PAD περιλαμβάνει τρεις ανεξάρτητες διαστάσεις που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν και να μετρήσουν τις συναισθηματικές καταστάσεις, τα συναισθήματα ή τις συναισθηματικές συνθήκες: ευχαρίστηση-δυσαρέσκεια, διέγερση-απουσία διέγερσης, κυριαρχία-υποχωρητικότητα. Η διάσταση ευχαρίστηση-δυσαρέσκεια διακρίνει τη θετική από την αρνητική συναισθηματικότητα στις συναισθηματικές καταστάσεις, η διάσταση διέγερση-απουσία διέγερσης αναφέρεται στο συνδυασμό της φυσικής δραστηριότητας με τη νοητική εγρήγορση και η τελευταία διάσταση (κυριαρχία-υποχωρητικότητα) ορίζεται με όρους ελέγχου ή απουσίας ελέγχου.

Κάθε συναίσθημα μπορεί να ταξινομηθεί με βάση τις τρεις αυτές διαστάσεις της κλίμακας PAD. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι το συναίσθημα του θυμού είναι υψηλά

δυσάρεστο, σκοράρει υψηλά στη διάσταση της διέγερσης και μέτρια στη διάσταση της κυριαρχίας. Όταν κάποιος από την άλλη αισθάνεται νυσταγμένος νιώθει μέτρια ευχάριστα, βιώνει υπερβολική απουσία διέγερσης και μέτρια στοιχεία υποχωρητικότητας. Μέσα στο μοντέλο PAD υπάρχουν οκτώ βασικές και κοινές ομάδες συναισθημάτων οι οποίες χαρακτηρίζονται από υψηλά ή χαμηλά επίπεδα ευχαρίστησης <pleasure (+P and -P)>, από υψηλά ή χαμηλά επίπεδα διέγερσης <arousal (+A and -A)> και από υψηλά ή χαμηλά επίπεδα κυριαρχίας <dominance (+D and -D)>.

ΜΕΡΟΣ Β

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η δειγματοληψία της συγκεκριμένης διατριβής ήταν απλή τυχαία δειγματοληψία δηλαδή δεν υπήρξε προηγούμενη κατηγοριοποίηση των μελών του πληθυσμού σε επιμέρους παράλληλες ή επάλληλες ομάδες όπως συμβαίνει στα άλλα είδη τυχαίας δειγματοληψίας.

Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε στους συμμετέχοντες στην έρευνα περιλάμβανε τρία μέρη. Το πρώτο περιλάμβανε ερωτήσεις που μετρούσαν την εργασιακή ικανοποίηση των συμμετεχόντων, το δεύτερο περιείχε ερωτήσεις που μετρούσαν τα θετικά συναισθήματα των υποκειμένων ενώ το τρίτο μέρος αναφερόταν σε βιογραφικές πληροφορίες.

Πιο αναλυτικά, οι οδηγίες που δόθηκαν στα υποκείμενα της έρευνας ήταν οι ακόλουθες: αρχικά ότι για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο θα έπρεπε να είναι εργαζόμενοι, ότι δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις παρά μόνο η δική τους άποψη και τέλος ότι οι απαντήσεις τους είναι εμπιστευτικές και απόρρητες.

Έπειτα από τις οδηγίες οι συμμετέχοντες καλούνταν να απαντήσουν κάθε φορά στην ερώτηση πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε σε 23 παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης που τους δίνονταν στις ερωτήσεις. Οι απαντήσεις τους ήταν σε μια 5βάθμια κλίμακα Likert όπου το 1 σήμαινε καθόλου ικανοποιημένος-η το 2 πολύ λίγο ικανοποιημένος-η, το 3 κάπως ικανοποιημένος-η, το 4 αρκετά ικανοποιημένος-η και το 5 πάρα πολύ ικανοποιημένος-η. Το ερωτηματολόγιο της εργασιακής ικανοποίησης που διανεμήθηκε στα υποκείμενα της παρούσας πτυχιακής έρευνας βασίστηκε ως προς τη δημιουργία του από τη θεωρία των Δύο Παραγόντων (Two-Factor Theory) του Herzberg, το Μοντέλο των Εργασιακών Χαρακτηριστικών των Hackman και Oldham (Job Characteristics Model) και από τη Θεωρία της Πρόσληψης (Affect Theory), αποτελώντας στην ουσία έναν συγκερασμό των τριών αυτών μοντέλων. Οι ερωτήσεις του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι κλειστές.

Στη συνέχεια ακολουθούσε μια λίστα με 16 λέξεις και φράσεις που περιέγραφαν θετικά συναισθήματα και θετικές συναισθηματικές καταστάσεις. Τα υποκείμενα της έρευνας έπρεπε να σημειώσουν σε ποιο βαθμό κατά μέσο όρο βιώνουν στη ζωή τους κάθε ένα από αυτά τα συναισθήματα. Οι απαντήσεις τους μετρούνταν σε μια 5βάθμια πάλι

κλίμακα Likert όπου το ένα ήταν το πολύ λίγο ή καθόλου, το 2 το λίγο, το 3 το μέτρια, το 4 το αρκετά και το πέντε το πάρα πολύ. Τα θετικά συναισθήματα του ερωτηματολογίου των θετικών συναισθημάτων αντλήθηκαν από το PANAS-X. Και πάλι οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου υπήρχαν οι βιογραφικές πληροφορίες του ερωτηματολογίου στις οποίες ζητούνταν η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το φύλο, ο τομέας απασχόλησης (δημόσιος ή ιδιωτικός) καθώς και ο χρόνος στην παρούσα εργασία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Τα ερωτηματολόγια είτε δόθηκαν αυτοπροσώπως είτε διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά σε εργαζομένους.

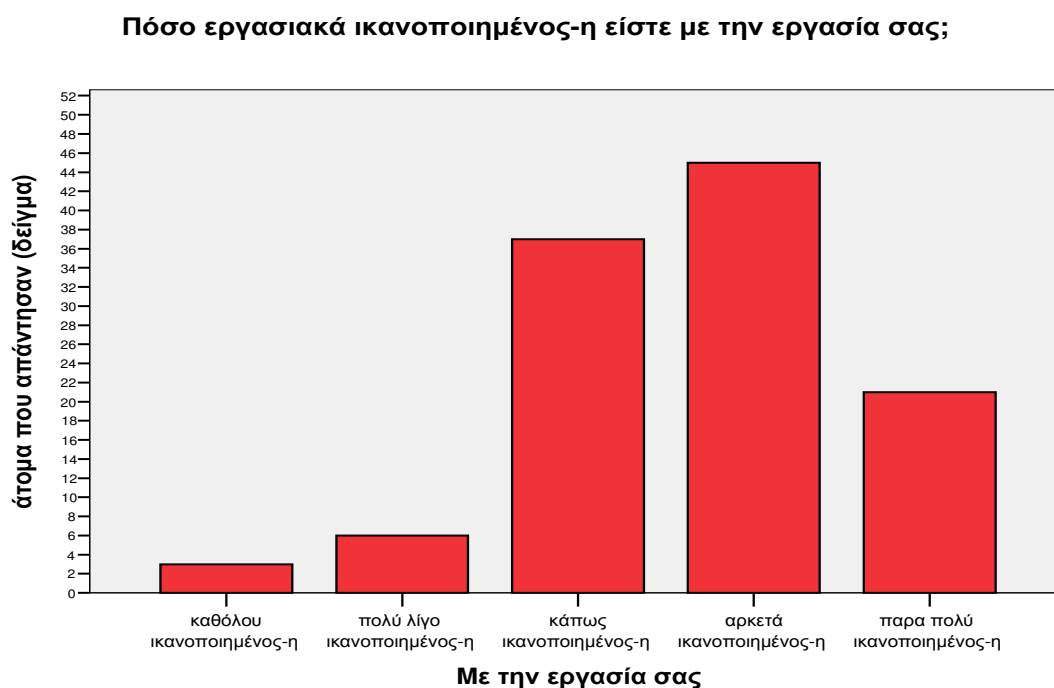
Η στατιστική επεξεργασία των ερωτηματολογίων, έγινε με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου (Statistical Packet for Social Sciences) S.P.S.S το 13.00. Τα δεδομένα του ερωτηματολογίου κωδικοποιήθηκαν στο πρόγραμμα με την μορφή μεταβλητών και στη συνέχεια, ακολούθησε η επεξεργασία των μεταβλητών και η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Η ανάλυση των δεδομένων έγινε ως εξής: Για τα απλά ιστογράμματα χρησιμοποιήσαμε τις ακόλουθες εντολές: graphs-bar-simple ή clustered-define-είσοδος μεταβλητής ή μεταβλητών-N of cases ή % of cases- ok. Για να βρούμε τους δείκτες διασποράς και τους δείκτες κεντρικής τάσης ξεχωριστά κάθε μιας μεταβλητής χρησιμοποιήσαμε την ακόλουθη εντολή: analyze- descriptive statistics – frequencies-στο statistics κlickάραμε όλους τους δείκτες που επιθυμούσαμε να εμφανιστούν στα αποτελέσματά μας (μέση τιμή, διάμεσος, τυπική απόκλιση, εύρος κ.α.)- επιλέξαμε από το chart σε ποια απεικόνιση θέλαμε τα αποτελέσματά μας- ok. Τέλος, για να συγκρίνουμε τις συσχετίσεις μεταξύ μεταβλητών (εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων) ακολουθήσαμε την επόμενη διαδικασία: analyze-correlate – bivariate-pearson-είσοδος δύο μεταβλητών κάθε φορά-ok

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Παρακάτω ακολουθούν πέντε γραφήματα τα οποία απεικονίζουν τις απαντήσεις των υποκειμένων της έρευνας στις ακόλουθες ερωτήσεις: Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος είστε με τη ίδια την εργασία σας, με το μισθό σας, με την τοποθεσία που βρίσκεται η εργασία σας, με τις δυνατότητες για προαγωγή, με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας; Παράλληλα για κάθε γράφημα επισημαίνονται οι δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς.

5.1 Δείκτες κεντρικής τάσης και δείκτες διασποράς για τις πέντε μεταβλητές της εργασιακής ικανοποίησης

Σχεδιάγραμμα 1: Απάντηση όλων των υποκειμένων στην ερώτηση:



Το 2.7% των υποκειμένων της έρευνας απαντά στην ερώτηση «πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την ίδια την εργασία σας;» ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 5.4% απαντά ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, το 33% απαντά ότι είναι κάπως

ικανοποιημένοι, το 40.2% είναι αρκετά ικανοποιημένοι και τέλος το 18.8% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,6696. η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,93374 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 1 Α και 1 Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 2: Απάντηση όλων των υποκειμένων στην ερώτηση:



Το 5.4% των υποκειμένων της έρευνας απαντά στην ερώτηση «πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το μισθό σας;» ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 16.1% απαντά ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, το 40.2% απαντά ότι είναι κάπως ικανοποιημένοι, το 23.2% είναι αρκετά ικανοποιημένοι και τέλος το 15.2% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,2679. η διάμεσος (Median) είναι 3,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 3,00. Οι δείκτες διασποράς

τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι 1 ,07370 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 2 Α και 2 Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

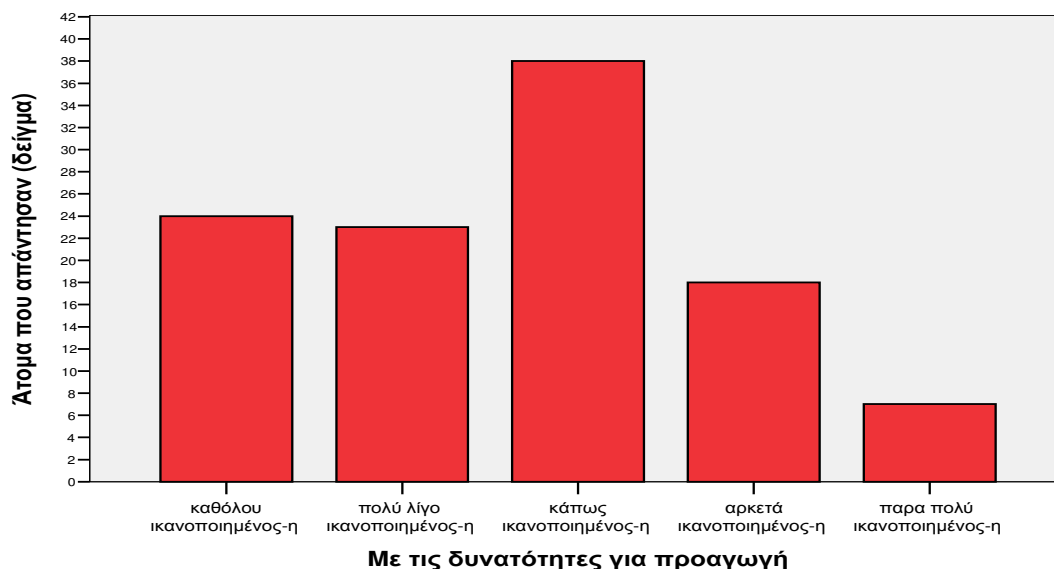
Σχεδιάγραμμα 3: Απάντηση όλων των υποκειμένων στην ερώτηση:



Το 12.5% των υποκειμένων της έρευνας απαντά στην ερώτηση «πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την τοποθεσία που βρίσκεται η εργασία σας;» ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 11.6% απαντά ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, το 19.6% απαντά ότι είναι κάπως ικανοποιημένοι, το 18.8% είναι αρκετά ικανοποιημένοι και τέλος το 37.5% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,5714. η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 5,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι 1 ,995 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 3 Α και 3Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 4: Απάντηση όλων των υποκειμένων στην ερώτηση:

Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με τις δυνατότητες για προαγωγή;



Το 21.4% των υποκειμένων της έρευνας απαντά στην ερώτηση «πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με τις δυνατότητες για προαγωγή;» ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 20.5% απαντά ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, το 33.9% απαντά ότι είναι κάπως ικανοποιημένοι, το 16.1% είναι αρκετά ικανοποιημένοι και τέλος το 6.3% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 2,6455. η διάμεσος (Median) είναι 3,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 3,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι 1 ,17767 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 4 Α και 4Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

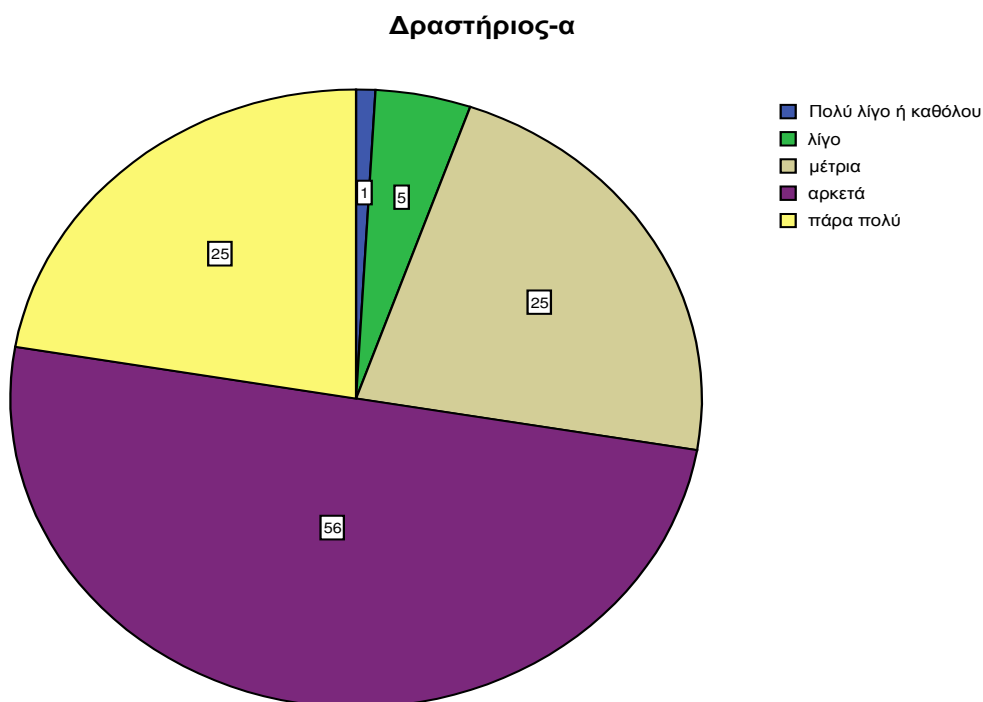
Σχεδιάγραμμα 5: Απάντηση όλων των υποκειμένων στην ερώτηση:



Το 20.5% των υποκειμένων της έρευνας απαντά στην ερώτηση «πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας;» ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 14.3% απαντά ότι είναι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, το 39.3% απαντά ότι είναι κάπως ικανοποιημένοι, το 19.6% είναι αρκετά ικανοποιημένοι και τέλος το 5.4% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 2,7477. η διάμεσος (Median) είναι 3,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 3,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι 1 ,15576 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 5 Α και 5Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

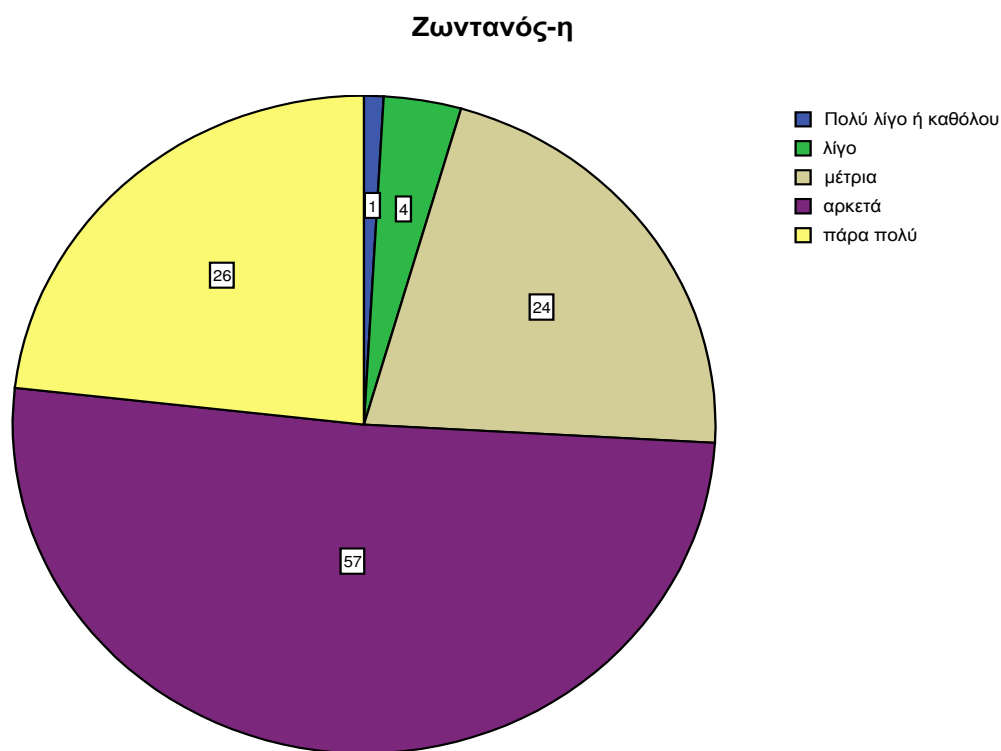
5.2 Δείκτες κεντρικής τάσης και δείκτες διασποράς για πέντε μεταβλητές των θετικών συναισθημάτων

Σχεδιάγραμμα 6 : Απάντηση όλων των υποκειμένων για το συναίσθημα:



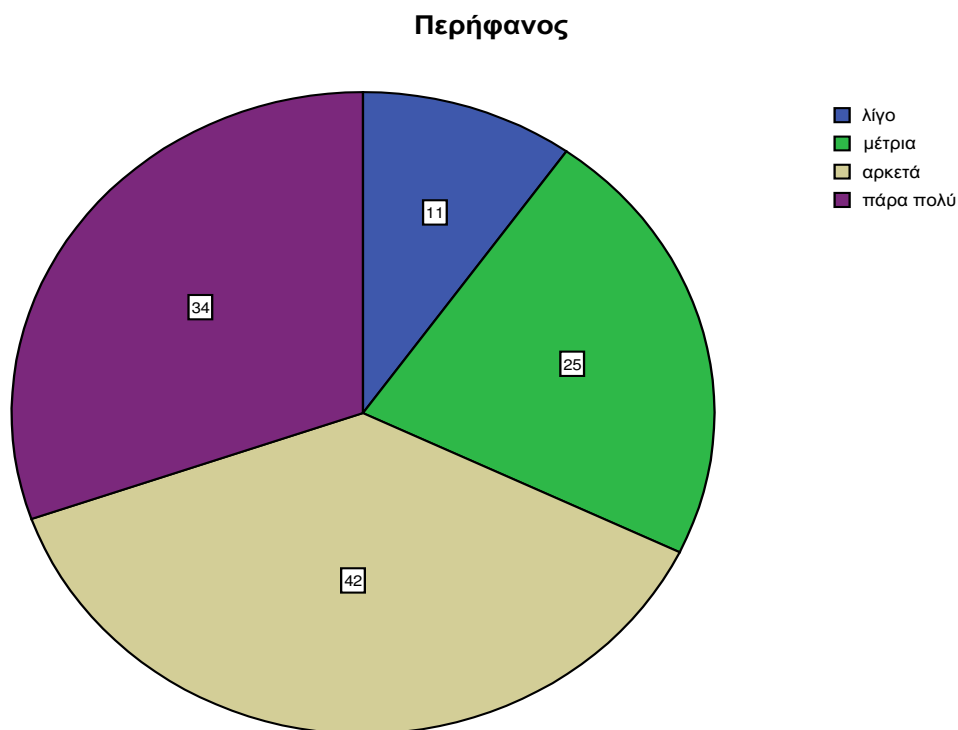
Το 0.9% των υποκειμένων της έρευνας αναφέρει ότι βιώνει το θετικό συναίσθημα «δραστήριος-α» πολύ λίγο ή καθόλου, το 4.5% αναφέρει ότι το βιώνει λίγο, το 22.3% μέτρια, το 50.0% αρκετά και τέλος το 22.3% πάρα πολύ. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,8839. η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,83553 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 6 Α και 6Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 7 : Απάντηση όλων των υποκειμένων για το συναίσθημα:



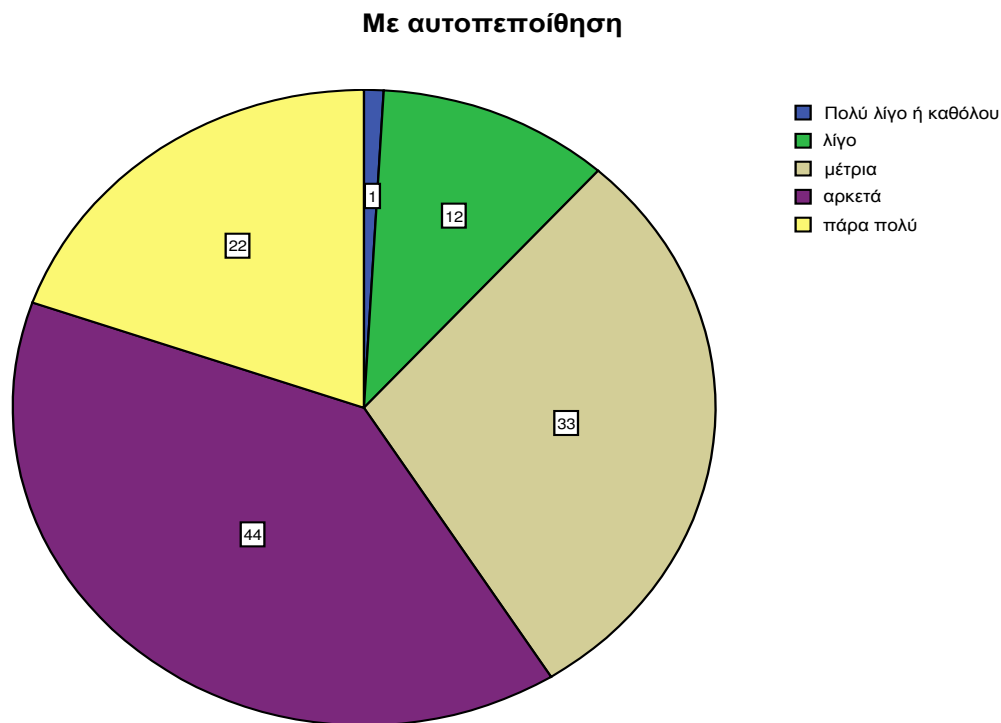
Το 0.9% των υποκειμένων της έρευνας αναφέρει ότι βιώνει το θετικό συναίσθημα «ζωντανός-η» πολύ λίγο ή καθόλου, το 3.6% αναφέρει ότι το βιώνει λίγο, το 21.4% μέτρια, το 50.9% αρκετά και τέλος το 23.2% πάρα πολύ. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,9196. η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,81802 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 7 Α και 7Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 8 : Απάντηση όλων των υποκειμένων για το συναίσθημα:



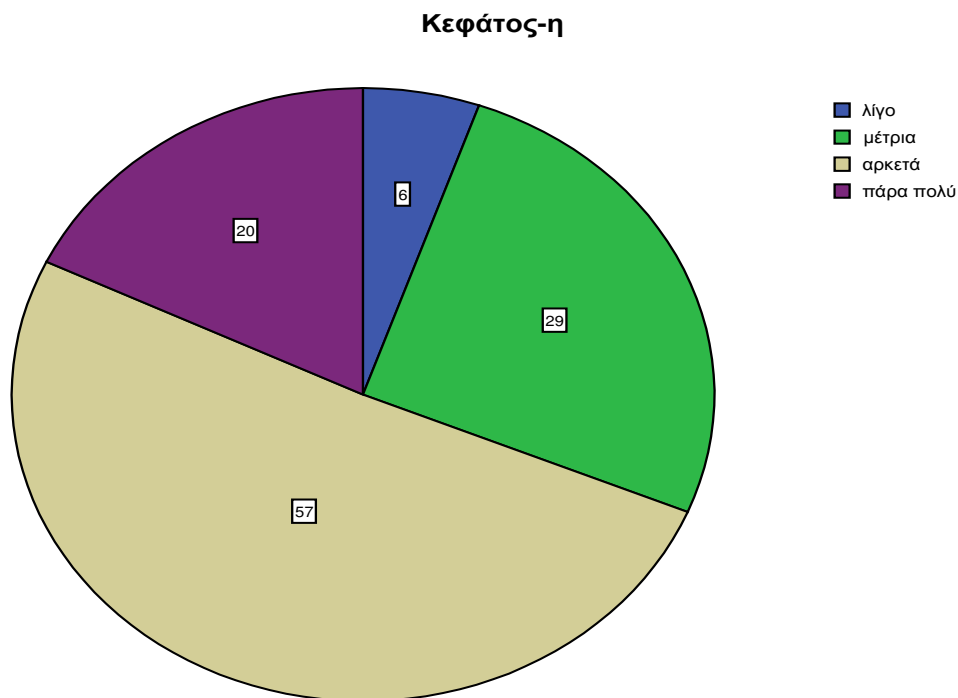
Το 0% των υποκειμένων της έρευνας αναφέρει ότι βιώνει το θετικό συναίσθημα «περήφανος-η» πολύ λίγο ή καθόλου, το 9.8% αναφέρει ότι το βιώνει λίγο, το 22.3% μέτρια, το 37.5% αρκετά και τέλος το 30.4% πάρα πολύ. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,8836. η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,95621 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 8 Α και 8Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 9: Απάντηση όλων των υποκειμένων σχετικά με την αυτοπεποίθησή τους:



Το 0.9% των υποκειμένων της έρευνας αναφέρει πολύ λίγο ή καθόλου αυτοπεποίθηση, το 10.7% αναφέρει έχει λίγο, το 29.5% μέτρια, το 39.3% αρκετή και τέλος το 19.6% πάρα πολύ. Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,6607 η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,94491 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 9 Α και 9 Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Σχεδιάγραμμα 10 : Απάντηση όλων των υποκειμένων για το συναίσθημα:



Το 0% των υποκειμένων της έρευνας αναφέρει ότι βιώνει το θετικό συναίσθημα «κεφάλτος-η» πολύ λίγο ή καθόλου, το 5.4% αναφέρει ότι το βιώνει λίγο, το 25.9% μέτρια, το 50.9% αρκετά και τέλος το 17.9% πάρα πολύ . Οι δείκτες κεντρικής τάσης έχουν ως εξής: ο μέσος όρος (Mean) είναι 3,8125 η διάμεσος (Median) είναι 4,0000, και η επικρατούσα τιμή (Mode) είναι 4,00. Οι δείκτες διασποράς τέλος έχουν ως εξής: η τυπική απόκλιση (Std. Deviation) είναι ,78879 και το εύρος (Range) είναι 4,00. Οι πίνακες 10Α και 10Β με τα παραπάνω αποτελέσματα βρίσκονται στο Παράρτημα ΙΙΙ.

5.3 Συνολικές συσχετίσεις μεταξύ παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων

Πίνακας συσχετίσεων μεταβλητών

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
A	-	-	*	-	*	-	*	*	-	-	*	*	-	-	-	-
B	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	*	-	-	-	-	-
Γ	*	*	*	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-
Δ	*	-	*	*	*	-	-	*	-	*	-	*	-	*	*	*
E	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Z	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-
Θ	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-	*	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-	*	-	-	-
K	-	-	*	*	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-
Λ	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	*	*	-	-	*	*
M	-	-	*	-	-	-	*	-	-	*	*	-	-	-	*	-
N	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ξ	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	-
O	-	*	-	-	*	-	-	-	-	-	*	*	-	-	-	-
Π	-	-	*	*	-	-	-	*	-	-	*	*	-	-	-	-
Π	-	-	*	-	-	-	*	*	-	-	*	*	-	-	-	-
Σ	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	*	*	-	-	-	-
T	-	-	*	*	-	*	*	*	-	-	*	*	-	-	-	-
Y	-	-	*	*	-	-	*	*	-	-	*	-	*	*	-	-
Φ	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-	-	-	*	-	-
X	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	*	-	*	-
Ψ	*	-	*	*	*	-	-	*	-	*	-	*	-	*	*	-

Στις γραμμές του πίνακα από το Α-Ψ βρίσκονται τα 23 ερωτήματα της εργασιακής ικανοποίησης, με τη σειρά που ερωτώνται στο ερωτηματολόγιο, ενώ από τις στήλες από το 1-16 βρίσκονται τα δεκαέξι θετικά συναισθήματα και πάλι όπως ακριβώς

παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο. Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε τις μεταξύ τους συσχετίσεις μέσω της συσχέτισης Pearson . Όπου:

= απουσία συσχέτισης

*=συσχέτιση 0.05

**= συσχέτιση 0.01

Πιο αναλυτικά η παύλα στον παραπάνω πίνακα σηματοδοτεί την απουσία συσχέτισης, την ανυπαρξία δηλαδή συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων. Ο ένας αστερίσκος σηματοδοτεί τη συσχέτιση 0.05, ενώ οι δύο αστερίσκοι φανερώνουν πιο ισχυρή συσχέτιση δηλαδή 0.01. Όλες οι συσχετίσεις με δύο αστερίσκους μεταξύ των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων, οι πιο ισχυρές δηλαδή, εμφανίζονται παρακάτω με τη μορφή πινάκων.

5.4 Θετικές συσχετίσεις που βρέθηκαν μεταξύ μεταβλητών εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων (παρουσιάζονται μόνο αυτές με βαθμό σημαντικότητας 0.01)

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Correlations

		MeTin ErgasiaSas	Energitikos
MeTinErgasiaSas	Pearson Correlation	1	,250**
	Sig. (2-tailed)		,008
	N	112	112
Energitikos	Pearson Correlation	,250**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Correlations

		MeTin ErgasiaSas	Apofasistikos
MeTinErgasiaSas	Pearson Correlation	1	,244**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	112	112
Apofasistikos	Pearson Correlation	,244**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ίδια την εργασία σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		MeTin ErgasiaSas	Ebnevsm enos
MeTinErgasiaSas	Pearson Correlation	1	,284**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	112	112
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	,284**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις φυσικές εργασιακές συνθήκες» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης«(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις φυσικές εργασιακές συνθήκες» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Correlations

		MeTis Fisikes Ergasiakes Sinthikes	zontanos
MeTisFisikes ErgasiakesSinthikes	Pearson Correlation	1	,245**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	111	111
zontanos	Pearson Correlation	,245**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	zontanos
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,298**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	111	111
zontanos	Pearson Correlation	,298**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	enthousiodis
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,269**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	111	111
enthousiodis	Pearson Correlation	,269**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	Xaroumenos
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,328**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	111	111
Xaroumenos	Pearson Correlation	,328**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	Ebnevsm enos
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,263**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	111	111
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	,263**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	Perixaris
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,251**
	Sig. (2-tailed)		,008
	N	111	110
Perixaris	Pearson Correlation	,251**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	
	N	110	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «κεφάλτος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «κεφάλτος-η»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	Kefatos
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,383**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	111	111
Kefatos	Pearson Correlation	,383**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «τολμηρός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «τολμηρός-η»

Correlations

		MeTis Evdomadiees VresErgasias	Tolmiros
MeTisEvdomadieesVres Ergasias	Pearson Correlation	1	,309**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	111	111
Tolmiros	Pearson Correlation	,309**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις δυνατότητες για προαγωγή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις δυνατότητες για προαγωγή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		MeTis Dinatotites GiaProagogi	Sigentro menos
MeTisDinatotitesGia Proagogi	Pearson Correlation	1	,247**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	110	110
Sigentromenos	Pearson Correlation	,247**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	110	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις σχέσεις με τους εργοδότες» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τις σχέσεις με τους εργοδότες» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		Sigentro menos	MeSxeseis MeTous Ergodotes
Sigentromenos	Pearson Correlation	1	,336**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	111
MeSxeseisMe TousErgodotes	Pearson Correlation	,336**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		Sigentro menos	MeTo Aksiokratiko SystimaPou EpikrateiStin ErgasiaSas
Sigentromenos	Pearson Correlation	1	,245**
	Sig. (2-tailed)		,010
	N	112	111
MeToAksiokratiko SystimaPouEpikrateiStin ErgasiaSas	Pearson Correlation	,245**	1
	Sig. (2-tailed)	,010	
	N	111	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την αναγνώριση του έργου σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την αναγνώριση του έργου σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		Sigentro menos	MeTin Anagnorisi TouErgouSas
Sigentromenos	Pearson Correlation	1	,307**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	112	112
MeTinAnagnorisiTou ErgouSas	Pearson Correlation	,307**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : *«(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας ασφάλεια»* με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων *«συγκεντρωμένος-η»*

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης *«(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας ασφάλεια»* έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων *«συγκεντρωμένος-η»*

Correlations

		Sigentro menos	MeTin Ergasiaki SasAsfalia
Sigentromenos	Pearson Correlation	1	,260**
	Sig. (2-tailed)		,006
	N	112	112
MeTinErgasiaki SasAsfalia	Pearson Correlation	,260**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : *«(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας ασφάλεια»* με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων *«αποφασιστικός-η»*

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης *«(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας ασφάλεια»* έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων *«αποφασιστικός-η»*

Correlations

		MeTin Ergasiaki SasAsfalia	Apofasistikos
MeTinErgasiaki SasAsfalia	Pearson Correlation	1	,255**
	Sig. (2-tailed)		,007
	N	112	112
Apofasistikos	Pearson Correlation	,255**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη σπουδαιότητα του έργου σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη σπουδαιότητα του έργου σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Correlations

		MeTi Spoudaiotita TouErgouSas	Energitikos
MeTiSpoudaiotitaTou ErgouSas	Pearson Correlation	1	,268**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	112	112
Energitikos	Pearson Correlation	,268**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη σπουδαιότητα του έργου σας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη σπουδαιότητα του έργου σας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		MeTi Spoudaiotita TouErgouSas	Ebnevsm enos
MeTiSpoudaiotitaTou ErgouSas	Pearson Correlation	1	,363**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	112
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	,363**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας αυτονομία» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την εργασιακή σας αυτονομία» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		Ebnevsm enos	MeTin Ergasiaki SasAftonomia
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	1	,348**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	112
MeTinErgasiaki SasAftonomia	Pearson Correlation	,348**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ανατροφοδότηση» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ανατροφοδότηση» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Correlations

		MeTin Anatrofodotisi	Apofasistikos
MeTinAnatrofodotisi	Pearson Correlation	1	,311**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	112	112
Apofasistikos	Pearson Correlation	,311**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ανατροφοδότηση» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με την ανατροφοδότηση» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		MeTin Anatrofodotisi	Sigentro menos
MeTinAnatrofodotisi	Pearson Correlation	1	,285**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	112	112
Sigentromenos	Pearson Correlation	,285**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		Sigentro menos	MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas
Sigentromenos	Pearson Correlation	1	,385**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	111
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	,385**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Correlations

		MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas	zontanos
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	1	,294**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	111	111
zontanos	Pearson Correlation	,294**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Correlations

		MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas	enthousiodis
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	1	,261**
	Sig. (2-tailed)		,006
	N	111	111
enthousiodis	Pearson Correlation	,261**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Correlations

		MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas	Apofasistikos
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	1	,400**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	111	111
Apofasistikos	Pearson Correlation	,400**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Correlations

		MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas	Xaroumenos
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	1	,290**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	111	111
Xaroumenos	Pearson Correlation	,290**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		MeTi Viomeni Noimatodotisi tisErgasias Sas	Ebnevsm enos
MeTiViomeni Noimatodotisis ErgasiasSas	Pearson Correlation	1	,295**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	111	111
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	,295**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	111	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	zontanos
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,252**
	Sig. (2-tailed)		,007
	N	112	112
zontanos	Pearson Correlation	,252**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	enthousiodis
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,352**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	112	112
enthousiodis	Pearson Correlation	,352**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «αποφασιστικός-η»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	Apofasistikos
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,290**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	112	112
Apofasistikos	Pearson Correlation	,290**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	Xaroumenos
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,274**
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	112	112
Xaroumenos	Pearson Correlation	,274**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «συγκεντρωμένος-η»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	Sigentro menos
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,264**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	112	112
Sigentromenos	Pearson Correlation	,264**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «προσεκτικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «προσεκτικός-η»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	Prosektikos
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,246**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	112	112
Prosektikos	Pearson Correlation	,246**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με το μέγεθος των αμειβομένων αδειών» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Correlations

		MeTo Megethos Ton Ameivome nonAdeivn	Perixaris
MeToMegethosTon AmeivomenonAdeivn	Pearson Correlation	1	,265**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	112	111
Perixaris	Pearson Correlation	,265**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	111	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «δραστήριος-α»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «δραστήριος-α»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Drastirios
MeParagontesPou SxetizontaiMeTin ProsopikiSasZoi	Pearson Correlation	1	,266**
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	112	112
Drastirios	Pearson Correlation	,266**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ζωντανός-η»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	zontanos
MeParagontesPou	Pearson Correlation	1	,262**
SxetizontaiMeTin	Sig. (2-tailed)		,005
ProsopikiSasZoi	N	112	112
zontanos	Pearson Correlation	,262**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενθουσιώδης»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	enthousiodis
MeParagontesPou	Pearson Correlation	1	,260**
SxetizontaiMeTin	Sig. (2-tailed)		,006
ProsopikiSasZoi	N	112	112
enthousiodis	Pearson Correlation	,260**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «ενεργητικός-η»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Energitikos
MeParagontesPou	Pearson Correlation	1	,307**
SxetizontaiMeTin	Sig. (2-tailed)		,001
ProsopikiSasZoi	N	112	112
Energitikos	Pearson Correlation	,307**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «χαρούμενος-η»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Xaroumenos
MeParagontesPou SxetizontaiMeTin ProsopikiSasZoi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 112	,335** ,000 112
Xaroumenos	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,335** ,000 112	1 112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «εμπνευσμένος-η»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Ebnevsm enos
MeParagontesPou SxetizontaiMeTin ProsopikiSasZoi	Pearson Correlation	1	,268**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	112	112
Ebnevsmenos	Pearson Correlation	,268**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	112	112

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «περιχαράς»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Perixaris
MeParagontesPou	Pearson Correlation	1	,259**
SxetizontaiMeTin	Sig. (2-tailed)		,006
ProsopikiSasZoi	N	112	111
Perixaris	Pearson Correlation	,259**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	111	111

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

Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητής εργασιακής ικανοποίησης : «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» με τη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «κεφάλτος-η»

Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα, τα άτομα του δείγματος που σκόραραν υψηλά (ή χαμηλά) στη μεταβλητή εργασιακής ικανοποίησης «(πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε) με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική σας ζωή» έτειναν να σκοράρουν υψηλά (ή χαμηλά) αντίστοιχα και στη μεταβλητή θετικών συναισθημάτων «κεφάλτος-η»

Correlations

		Me Paragontes Pou Sxetizontai MeTin Prosopiki SasZoi	Kefatos
MeParagontesPou	Pearson Correlation	1	,311**
SxetizontaiMeTin	Sig. (2-tailed)		,001
ProsopikiSasZoi	N	112	112
Kefatos	Pearson Correlation	,311**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	112	112

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματά της παρούσας μελέτης υπέδειξαν ότι τα οι εργαζόμενοι είναι κάπως έως αρκετά ικανοποιημένοι με την ίδια την εργασία τους, μέτρια ικανοποιημένοι κατά μέσο όρο με το μισθό τους, οι περισσότεροι από αυτούς είναι ικανοποιημένοι με την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται η εργασία τους, αλλά τα εργασιακά τους περιβάλλοντα δεν τους κάνουν αισιόδοξους σχετικά με τις δυνατότητες για προαγωγή. Οι περισσότεροι επιπρόσθετα, τείνουν να είναι μέτρια έως λίγο ικανοποιημένοι με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στις εργασίες τους.

Τα θετικά συναισθήματα, από την άλλη πλευρά που βιώνουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι εξαιρετικά θετικά. Οι εργαζόμενοι είναι λοιπόν με βάση την παρούσα έρευνα αρκετά δραστήριοι, αρκετά ζωντανοί, με πολύ αυτοπεποίθηση και πάρα πολύ κεφάλτοι. Με αυτό τον τρόπο τα αποτελέσματα υποδεικνύουν μια μέτρια συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων και μια μέτρια εξάρτηση μεταξύ αυτών των δύο παραγόντων. Με αυτό τον τρόπο οι υποθέσεις της παρούσας έρευνας το αν οι εργασιακά ικανοποιημένοι άνθρωποι έχουν περισσότερα θετικά συναισθήματα και το αντίστροφο επιβεβαιώνονται σε μέτριο όμως βαθμό.

Σχετικά με τις βιογραφικές πληροφορίες που δόθηκαν από το δείγμα της παρούσας έρευνάς μας καταλήγουμε στα ακόλουθα συμπεράσματα: οι άνδρες αποτέλεσαν το 59.82% του δείγματος σε σχέση με τις γυναίκες που αποτέλεσαν το 40.18%. Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος της παρούσας έρευνας το 0.89% ανέφερε ότι δεν τελείωσε το δημοτικό, το 0.89% τελείωσε το δημοτικό, το 3.57% τελείωσε το γυμνάσιο, το 43.75% τελείωσε το λύκειο, το 29.46% ήταν τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 20.54% είχε τελειώσει μεταπτυχιακό και το 0.89% είχε διδακτορικό. Οι ηλικιακές κατηγορίες του δείγματος της έρευνας είναι οι ακόλουθες: το 10.71% ήταν ηλικίας από 18 έως 24, το 33.04% ήταν ηλικίας 25-31 ετών, το 17.86% ήταν ηλικίας 32-38 ετών, το 15.18% ήταν 39-45 ετών, το 10.71% ήταν 46-52 ετών, το 11.61% ήταν 53-59 ετών και το 0.89% ήταν από 60 ετών και άνω. Αναφορικά με τον τομέα απασχόλησης το 61.61% των υποκείμενων του δείγματος απασχολούνταν στον ιδιωτικό τομέα και το 38.39% απασχολούνταν στο δημόσιο τομέα.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική έρευνα και ιδιαίτερα το ερευνητικό κομμάτι της αποτέλεσε μια ξεχωριστή και πλούσια σε ερευνητικά δεδομένα εμπειρία τόσο κατά τη διάρκεια της δημιουργίας του ερωτηματολογίου, της χορήγησής του όσο και κατά τη διάρκεια της καταγραφής των δεδομένων στο SPSS και της επακόλουθης ανάλυσης των αποτελεσμάτων. Ένα πρώτο στοιχείο που πηγάζει αποκλειστικά από την παρατήρηση κατά τη διάρκεια της καταγραφής των δεδομένων των ερωτηματολογίων στο SPSS 13.00 ήταν η διαφορετικότητα στις απαντήσεις τόσο αναφορικά με τα θετικά συναισθήματα όσο και αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των ανδρών και των γυναικών. Συγκεκριμένα, οι άνδρες, όπως χαρακτηριστικά παρατηρήσαμε, τείνουν να εκφράζουν περισσότερα θετικά συναισθήματα σε σχέση με τις γυναίκες. Τούτο μπορεί να οφείλεται στο ότι πραγματικά τα βιώνουν ή στο ότι δεν επιθυμούν να δείξουν ότι είναι τρωτοί και ευάλωτοι. Μόνη εξαίρεση κατά την οποία οι γυναίκες δείχνουν περισσότερα θετικά συναισθήματα είναι όταν οι ίδιες είναι μεγάλης ηλικίας από 40 ή 45 και άνω. Η έκφραση μάλιστα θετικών συναισθημάτων των γυναικών αυτών των ηλικιών συνοδευόταν και από μεγάλη εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό μπορεί να οφείλεται σε προσωπική τους συναισθηματική ωριμότητα και εκπλήρωση των εργασιακών τους στόχων. Οι άνδρες επίσης εμφανίζονται περισσότερο εργασιακά ικανοποιημένοι από τις γυναίκες σε κάποιες περιπτώσεις.

Σε γενικές γραμμές βέβαια, και όπως προκύπτει από την ανάλυση των θετικών συναισθημάτων, (παράβλεπε δείκτες κεντρικής τάσης και δείκτες διασποράς για πέντε μεταβλητές των θετικών συναισθημάτων) παρατηρούμε μια τάση των υποκειμένων να απαντούν με αρκετά θετικό τρόπο στα θετικά συναισθήματα. Όλη αυτή η έκφραση θετικών συναισθημάτων από τα περισσότερα υποκείμενα εικάζουμε ότι ίσως κάποιες φορές ήταν προσποιητή. Τούτη η υπερβολική έκφραση θετικότητας, δηλαδή, μπορεί να προέρχεται από το φόβο των υποκειμένων να μη στιγματιστούν ως μη φυσιολογικά ή ως καταθλιπτικά. Εξάλλου είχαν ίσως κατά νου ότι τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου τους-παρόλο που ήταν ανώνυμα-θα τίθεντο υπό επεξεργασία από έναν ψυχολόγο, με αποτέλεσμα να απαντούν με τρόπο «αρεστό» προς αυτή την κατεύθυνση.

Η μέτρια συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των θετικών συναισθημάτων θα μπορούσε να ερμηνευθεί μέσω μιας έννοιας στην οποία αναφερθήκαμε στην επισκόπηση της βιβλιογραφίας μας και συγκεκριμένα μέσω της αρνητικής και θετικής συναισθηματικότητας. Η θετική και αρνητική

συναισθηματικότητα αφορά την προδιάθεση να βιώνει κάποιος θετικά ή αρνητικά συναισθήματα, αντίστοιχα. Όπως αναφέραμε στη βιβλιογραφική μας επισκόπηση οι Judge και Hullin ορίζουν τη συναισθηματική προδιάθεση ως την τάση κάποιου να αποκρίνεται σε διάφορα περιβαλλοντικά ερεθίσματα με ένα προκαθορισμένο, συναισθηματικά καθοριζόμενο τρόπο (Judge, T., & Locke, E., 1993). Η ολική ευχαρίστηση και η ικανοποίηση επηρεάζονται από την ατομική συναισθηματική προδιάθεση. Αυτοί που αντιδρούν θετικά σε ουδέτερα χαρακτηριστικά στη ζωή τους θα αντιδράσουν θετικά και σε άλλα, υποθετικά όχι ουδέτερα, χαρακτηριστικά της ζωής τους. Αυτοί που έχουν την τάση να αντιδρούν αρνητικά είναι πολύ πιθανό να βρουν θλίψη σε όλες τις πτυχές της ζωής τους. Αυτές οι γενικές τάσεις μεταφέρονται σύμφωνα με παραπάνω ερευνητές και στις αντιδράσεις απέναντι στις εργασίες των ατόμων (Judge, T., & Hullin, C., 1993). Έτσι οι ανθρώπινες συναισθηματικές προδιαθέσεις θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως γενικές τάσεις θετικής ή αρνητικής αξιολόγησης των ερεθισμάτων της ζωής- τάσεις που επηρεάζουν και τον τρόπο που τα άτομα αντιλαμβάνονται και τα εργασιακά τους περιβάλλοντα στη διάρκεια της ζωής τους (Staw, B., Bell, N., & Clausen, J., 1986). Με αυτή τη λογική η μέτρια συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων που παρατηρήσαμε στο δείγμα της παρούσας έρευνας δεν οφείλεται στην «προσποίηση» των υποκειμένων αλλά στα προδιαθεσιακά χαρακτηριστικά τους, στην τάση δηλαδή με την οποία ανταποκρίνονται στα διάφορα περιβαλλοντικά ερεθίσματα. Μια τέτοια εξήγηση βέβαια δε θα ήταν εύλογη μιας και είναι μάλλον απίθανο όλα τα άτομα ή τουλάχιστον τα περισσότερα του δείγματος μας να διέπονται από θετική συναισθηματικότητα.

Σε γενικές γραμμές, εν κατακλείδι διαπιστώνουμε ότι οι ερευνητικές μας υποθέσεις επιβεβαιώνονται σε μέτριο βαθμό. Μιας και τα αποτελέσματά μας δείχνουν μια μέτρια συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και θετικών συναισθημάτων τότε μπορούμε να πούμε ότι τα άτομα που είναι εργασιακά ικανοποιημένα διέπονται σε μέτριο βαθμό από θετικά συναισθήματα και το αντίστροφο δηλαδή τα άτομα που χαρακτηρίζονται από θετικά συναισθήματα τείνουν να είναι και εργασιακά ικανοποιημένα.

Η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να εμπλουτιστεί ερευνητικά μέσα από τη διεξαγωγή διάφορων στατιστικών αναλύσεων. Για παράδειγμα θα μπορούσαμε να βρούμε τις διαφορές που παρουσιάζουν οι άνδρες και οι γυναίκες (μέσα από τη στατιστική ανάλυση του T-Test) αλλά και τα άτομα διαφορετικών εκπαιδευτικών επιπέδων (μέσω της one way ANOVA) σε διάφορους παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης ή σε διάφορα θετικά συναισθήματα.

6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ- ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Αλεξόπουλος, Δ., (1998). Ψυχομετρία: Σχεδιασμός Τεστ και Ανάλυση Ερωτήσεων. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
2. Ashkanasy, N., & Daus, C., (2002). Emotion in the Workplace: The new Challenge for Managers, *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86
3. Berry, L., (1998). Psychology at Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. McGraw-Hill International Editions
4. Brief, A., & Weiss, H., (2002). Organizational Behavior: Affect in the Workplace, *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307
5. Brief, A. P. (1998). Attitudes in and around Organizations. Thousand OaksCA: Sage.
6. Connolly, J., & Viswesvaran, C., (2000). The Role of Affectivity in Job Satisfaction: A Meta-Analysis, *Personality and Individual Differences*, 29, 265-281
7. Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). Job Satisfaction: how People Feel about their Jobs and how it Affects their Performance. New York: Lexington Press.
8. Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). The Psychology of Attitudes. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
9. Elfenbein, H., & Ambady, N., (2002). Predicting Workplace Outcomes from the Ability to Eavesdrop on Feelings, *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 963-971
10. Erez, A., & Judge, T., (1994). Dispositional Source of Job Satisfaction: The Role of Self-Deception, *Center for Advanced Human Resource Studies*, 1-32
11. Fisher, C., & Ashkanasy, N., (2000). The Emerging Role of Emotions in the Work Life: An Introduction, *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129
12. Fisher, C., (2000). Mood and Emotions while Working: Missing Pieces of Job Satisfaction?, *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202

13. Frederickson, B., (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology, *American Psychologist*, 56(3), 218-226
14. Frederickson, B., (1998). What Good Are Positive Emotions?, *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319
15. Frederickson, B., (2003). The Value of Positive Emotions, *American Psychologist*, 19, 330-335
16. Frederickson, B., (2004). The Broaden-and-build Theory of Positive Emotions, *Philosophical Transactions of the Royal Society*, 359, 1367-1377
17. Furnham, A., Petrides, K., Jackson, C., & Cotter, T., (2002). Do Personality Factors Predict Job Satisfaction?, *Personality and Individual Differences*, 33, 1325-1342
18. Judge, T., & Hulin, C., (1993). Job Satisfaction as a Reflection of Disposition: A Multiple Source Causal Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56, 388-421
19. Judge, T., Locke, E., Durham, C., & Kluger, A., (1998). Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations, *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34
20. Judge, T., & Locke, E., (1993). Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being and Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 475-490
21. Hackman, R., & Oldham, G. (1974). The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects
22. Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959) *The Motivation to Work*, John Wiley and sons Inc., New York, NY.
23. Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Co.
24. Herzberg, F. (1968). "One more Time: how do you Motivate Employees?", *Harvard Business Review*, 53-62
25. Howell, W. C. (1976). *Essentials of Industrial and Organizational Psychology*. Homewood, III: The Dorsey Press.
26. Hulin, C., (1993). Job Satisfaction as a reflection of Disposition: A Multiple Source Causal Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56, 388-421

27. Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W., & Paul, K., (1989). Construction of a Job in General Scale: A Comparison of Global, Composite, and Specific Measures, *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200
28. Κάντας, Α. (1998). Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
29. Κατερέλος, Γ. (2002). Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα (Πανεπιστημιακές σημειώσεις)
30. Κουλάκογλου, Κ., (1998). Ψυχομετρία και Ψυχολογική Αξιολόγηση. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
31. Landy, F. J. (1989). *The Psychology of Work Behavior*. 4th edition. Pacific Grove, Cal.: Brooks/ Cole
32. Lewin, K. (1935). *A Dynamic Theory of Personality*. New York: McGraw-Hill.
33. Lewin, K. (1938). *The Conceptual Representation and the Measurement of Psychological Forces*. Durham, N. Carolina: Duke University Press.
34. Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction?, *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336
35. Locke, E. (1970). "The Supervisor as "Motivator": his Influence on Employee Performance and Satisfaction" in Bass, B.M., Cooper, R. And Haas, J.A. (Eds), *Managing for Accomplishment, Health and Company*, Washington, DC, 57-67.
36. Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally.
37. Lu, H., While, A., & Barriball, L., (2007). Job Satisfaction and its Related Factors: A Questionnaire Survey of Hospital Nurseys in Mainland China, *International Journal of Nursing Studies*, 44, 574-588
38. Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York:Harper and Row.
39. McCormick, E. J. & Ilgen, D. R. (1985). *Industrial and Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, N. Jersey: Prentice-Hall.
40. Μέλλον, Ρ., (1998). Ψυχοδιαγνωστικές Μέθοδοι. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
41. Miner, J. B. (1992) *Industrial- Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
42. Muchinsky, P., (2000). Emotions in the Workplace: The Neglect of Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 801-805
43. Νίνα-Παζαρζή, Ε., (2006). Περιληπτικές Σημειώσεις Συμπεριφορικής Χρηματοοικονομικής

44. Nerkar, A., Gunther McGrath, R., & Macmillan, I., (1996). Three Facets of Satisfaction and Their Influence on the Performance of Innovation Teams, *Journal of Buisness Venturing*, 11, 167-188
45. Παπαστάμου, Σ., (2001). Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία. Τόμος Α΄. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
46. Παπαστάμου, Σ., (1989). Εγχειρίδιο κοινωνικής ψυχολογίας. Αθήνα: Οδυσσέας
47. Παπαστάμου, Σ., (2006). Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία. Τόμος Β΄ Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
48. Παρασκευόπουλος, Ι., (1993). Μεθοδολογία Επιστημονικής έρευνας. Τόμος Α΄. Αθήνα: Πανεπιστημιακές εκδόσεις
49. Παρασκευόπουλος, Ι., (1991). Στατιστική Εφαρμοσμένη στις Επιστήμες της Συμπεριφοράς. Αθήνα: Πανεπιστημιακές εκδόσεις
50. Πετρουλάκη, Κ., (2002). Σημειώσεις για το Μάθημα: Εισαγωγή στην Πειραματική Ψυχολογία
51. Smith, P.C. Kendall, L.M., & Hullin, C. L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally.
52. Spector, P., (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713
53. Staw, B., Bell, N., & Clausen, J., (1986). The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test, *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 56-77
54. Staw, B., & Cohen-Charash, Y., (2005). The Dispositional Approach to Job Satisfaction: more than a Mirage, but not yet an Oasis, *Journal of Organizational Behavior*, 26, 59-78
55. Staw, B., Sutton, R., & Pelled, L., (1994). Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes in the Workplace, *Organization Science*, 5(1), 51-71
56. Tietjen, M. & Myers, R. (1998). Motivation and Job Satisfaction, *Management Decision*, 36(4), 226-231
57. Van Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M., (2003). Reliability and Validity of Instruments Measuring Job Satisfaction-a Systematic Review, *Occupational Medicine*, 53, 191-200
58. Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley.

59. Waters, L., & Waters, C., (1972). An Empirical Test of Five Version of the Two-Factor Theory of Job Satisfaction, *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 18-24
60. Watson, D., & Clark, L., (1999). The PANAS-X: Manual for the Positive and Negative Affect Schedule –expanded Form
61. Warr, P. B. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarenton Press.
62. Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction Separating evaluations, beliefs and affective experiences, *Human Resource Management Review*, 12 (2002), 173-194
63. Wright, T., (2002). When a happy Worker is a Productive Worker: A Preliminary Examination of three Models, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 34(3), 146-150

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. http://www.biopsychology.org/biopsychology/papers/what_is_emotion.htm
2. <http://www.positivityblog.com/index.php/2008/08/13/how-to-create-positive-emotions/>
3. <http://citeman./affective-events-theory>
4. http://en.wikipedia.org/wiki/Job_satisfaction
5. http://en.wikipedia.org/wiki/Two_factor_theory
6. <http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/msqinf.htm>
7. http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ%201977%20Short%20form.pdf
8. http://www.marscafe.com/php/hr2/jds_quiz.php3
9. <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf>
10. <http://www.bgsu.edu/departments/psych/io/jdi/page54696.html>
11. <http://www.bgsu.edu/departments/psych/io/jdi/index.html>
12. <http://www.bgsu.edu/departments/psych/io/jdi/page54706.html>
13. <http://www.lightisreal.com/PositiveEmotionList.pdf>
14. http://www.positiveemotions.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=27&Itemid=2
15. <http://health.msn.com/health-topics/mental-health/articlepage.aspx?cp-documentid=100243734>
16. <http://www.usnews.com/health/family-health/brain-and-behavior/articles/2009/06/24/positive-psychology-power-of-positive-thinking-is-psychologys-latest-focus.html>
17. http://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_labor
18. <http://www.economicexpert.com/a/Emotional:dissonance.html>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Πίνακας 1

Σύγκριση αναγκών και αξιών

Ανάγκες	Αξίες
Οι ανάγκες είναι έμφυτες, εκ των προτέρων	Οι αξίες αποκτώνται αργότερα
Οι ανάγκες είναι ίδιες για όλους τους ανθρώπους (Locke, 1976, Maslow, 1962)	Οι αξίες είναι μοναδικές σε κάθε άτομο (Locke, 1976)
Οι ανάγκες αντικειμενικές: υπάρχουν χωρίς να έχουμε γνώση για αυτές	Οι αξίες είναι υποκειμενικές: αποκτώνται δια μέσω συνειδητών και υπο-συνειδητών τρόπων
Οι ανάγκες απαιτούν δράση	Οι αξίες κυρίως καθορίζουν την επιλογή και την συναισθηματική αντίδραση

Πίνακας 2

Παράγοντες γεγονότα/δράστες

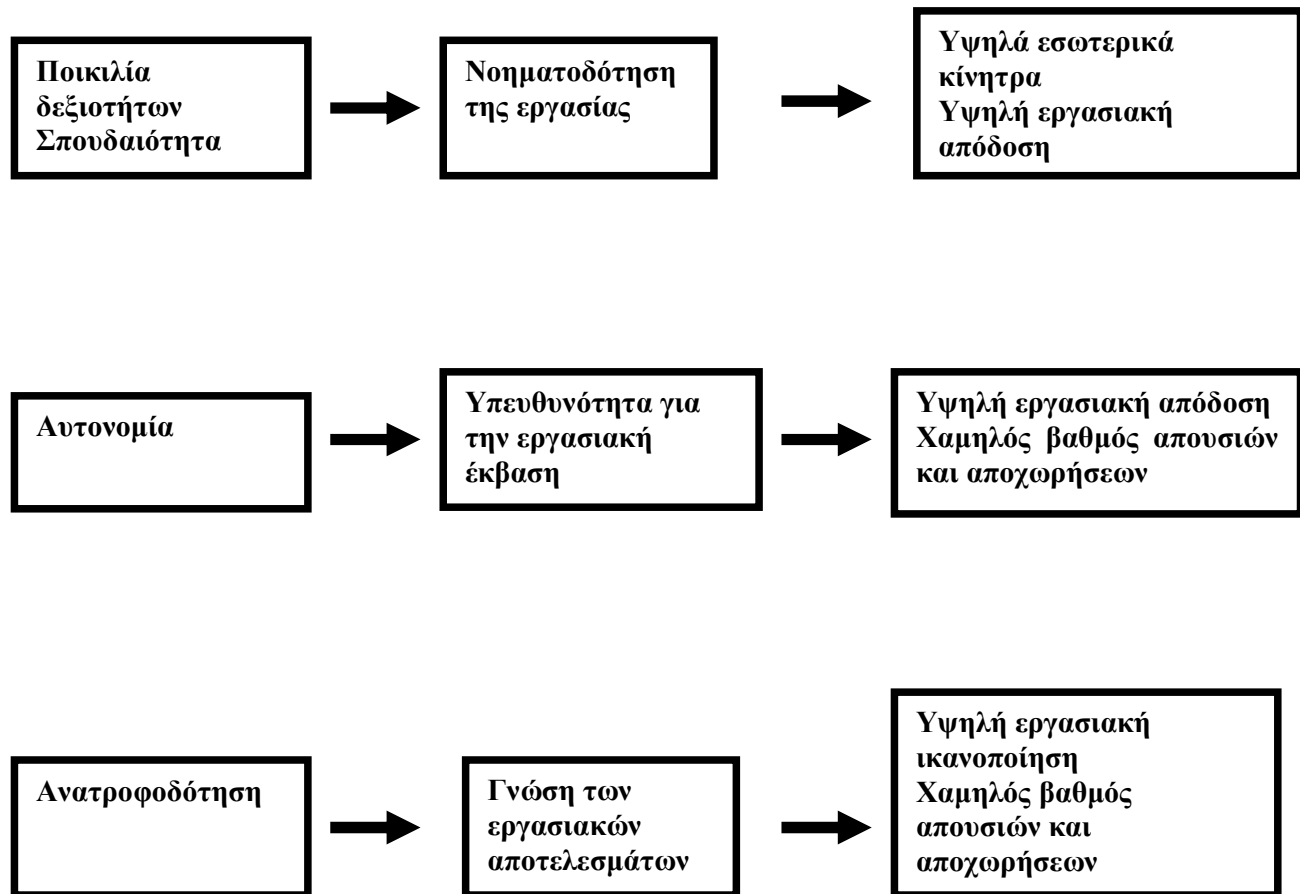
Γεγονότα	Δράστες
1. Δραστηριότητα έργου- ο εργαζόμενος μπορεί να απολαμβάνει ή να μην απολαμβάνει το έργο	1. Ο εαυτός- ο εργαζόμενος
2. Ομαλότητα- η δουλειά μπορεί να χαρακτηρίζεται από ομαλότητα ή από διακοπή και διατάραξη	2. Προϊστάμενος- ανώτερος από τον εργαζόμενο
3. Επιτυχία/ αποτυχία- ο εργαζόμενος ολοκληρώνει το έργο, λύνει το πρόβλημα ή αποτυγχάνει να ολοκληρώσει ή να φτάσει σε ένα στόχο	3. Υφιστάμενος-άτομο κατώτερου εργασιακού επιπέδου
4. Ο όγκος εργασίας- ο όγκος της εργασίας είναι κανονικός ή είναι πάρα πολύς ή πάρα πολύ λίγος	4. Συνάδελφος-άτομο στο ίδιο εργασιακό επίπεδο
5. Προαγωγή ή απουσία προαγωγής- ο εργαζόμενος προάγεται ή δεν προάγεται παρότι αναμένει την προαγωγή	5. Οργανισμός, διαχείριση ή πρακτικές- κανένα συγκεκριμένο άτομο
6. Υπευθυνότητα- η υπευθυνότητα αυξάνεται ή δεν αυξάνεται όπως επιθυμείται	6. Πελάτης
7. Λεκτική αναγνώριση της εργασίας ή λεκτικά αρνητική αναγνώριση της εργασίας- ο εργαζόμενος επαινείται ή κριτικάρεται	7. Όχι ανθρώπινος δράστης- φύση, καιρός, μηχανήματα
8. Χρήματα-ο εργαζόμενος εκλαμβάνει μεγάλη αύξηση ή bonus ή δεν εκλαμβάνει την επιθυμητή αύξηση	8. Κανένας δράστης-τύχη κ.α.
9. Διαπροσωπική ατμόσφαιρα- υπάρχει θετική ατμόσφαιρα όπου οι άνθρωποι τα πηγαίνουν καλά ή η ατμόσφαιρα είναι αρνητική	

10. Φυσικές εργασιακές συνθήκες
ευχάριστες ή δυσάρεστες- η θερμοκρασία,
τα μηχανήματα, οι ώρες εργασίας είναι
θετικά ή είναι δυσάρεστα

11. Άλλα-υπάρχει ένα καλό αποτέλεσμα μια
εκλογή ή υπήρχε ένα ατύχημα κ.α.

Σχήμα 1

Μοντέλο των Hackman και Oldham



Πίνακας 3

Ερώτηση (Χαρακτηρισμός της εργασίας)
Ευχάριστη
Άσχημη
Ιδανική
Χάσιμο χρόνου
Καλή
Μη επιθυμητή
Αξιόλογη
Χειρότερη από τις περισσότερες (εργασίες)
Ευπρόσδεκτη
Ανώτερη
Καλύτερη από τις περισσότερες (εργασίες)
Δυσάρεστη
Ικανοποιητική
Ανεπαρκής
Εξάίσια
Σαθρή (δυσάρεστη)
Ευχάριστη
Φτωχή ⁹

⁹ Ironson, G., Smith, P., Brannick, M., Gibson, W., & Paul, K., (1989). Construction of a Job in General Scale: A Comparison of Global, Composite, and Specific Measures, Journal of Applied Psychology, 74(2), 193-200

Πίνακας 4

Αριθμός ερώτησης	Υποκλίμακα	Κατεύθυνση Θετική / αρνητική	Ερώτηση
1	1	+	Νιώθω ότι πληρώνομαι ένα σεβαστό ποσόν για τη δουλειά που κάνω
2	2	-	Υπάρχει μικρή πιθανότητα προαγωγής στην εργασία μου
3	3	+	Ο/η προϊστάμενος μου είναι αρκετά ικανός στο να κάνει τη δουλειά του/της
4	4	-	Δεν είμαι ικανοποιημένος-η με τα οφέλη που λαμβάνω
5	5	+	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου λαμβάνω την αναγνώριση που πρέπει να λαμβάνω
6	6	-	Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες (στην εργασία μου) κάνουν την επιτέλεση μιας καλής εργασίας δύσκολη
7	7	+	Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους Εργάζομαι
8	8	-	Πολλές φορές νιώθω ότι η εργασία μου είναι ανούσια
9	9	+	Η επικοινωνία είναι καλή στην εργασία μου
10	1	-	Οι αυξήσεις είναι πολύ λίγες και μικρές
11	2	+	Αυτοί που κάνουν καλά τη δουλειά τους έχουν καλές

12	3	-	πιθανότητες να προαχθούν Ο/η προϊστάμενός-η μου είναι άδικος-η μαζί μου
13	4	+	Τα οφέλη που λαμβάνουμε είναι το ίδιο καλά με τις άλλες εργασίες
14	5	-	Δεν αισθάνομαι ότι εκτιμάται η δουλειά που κάνω
15	6	+	Η προσπάθειά μου να κάνω καλά τη δουλειά μου σπάνια μπλοκάρεται από γραφειοκρατικές διατυπώσεις
16	7	-	Νιώθω ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά στην εργασία μου από αυτό που θα έπρεπε λόγω ανικανότητας αυτών με τους οποίους εργάζομαι μαζί
17	8	+	Μου αρέσει να κάνω τα πράγματα με τα οποία καταπιάνομαι στην εργασία μου
18	9	-	Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο δουλεύω δεν είναι ξεκάθαροι σε μένα
19	1	-	Νιώθω ότι δε με εκτιμούν στη δουλειά μου κρίνοντας από το μισθό που παίρνω
20	2	+	Οι άνθρωποι στην εργασία μου σημειώνουν πρόοδο και ανελίσσονται (προκόβουν) όσο γρήγορα όσο και στις άλλες δουλειές

21	3	-	Ο/ η προϊστάμενος-η δείχνει λίγο ενδιαφέρον για τα συναισθήματα των υφιστάμενων
22	4	+	Το πακέτο αμοιβών που παίρνουμε είναι δίκαιο
23	5	-	Υπάρχουν λίγες αμοιβές για αυτούς που δουλεύουν στην εργασία μου
24	6	-	Έχω πάρα πολλά να κάνω (πάρα πολλή δουλειά) στην εργασία μου
25	7	+	Χαίρομαι (απολαμβάνω) τους συναδέλφους μου
26	9	-	Συχνά νιώθω ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει στη δουλειά μου
27	8.	+	Νιώθω περηφάνια κάνοντας την εργασία μου
28	1	+	Νιώθω ικανοποιημένος-η με τις πιθανότητες για αύξηση μισθού
29	4	-	Υπάρχουν οφέλη στην εργασία που θα έπρεπε να έχουμε όμως δεν τα έχουμε
30	3	+	Συμπαθώ τον/ την προϊστάμενό-η μου
31	6	-	Έχω πολλή γραφική εργασία
32	5	-	Δεν αισθάνομαι ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όσο θα έπρεπε
33	2	+	Είμαι ικανοποιημένος-η με τις πιθανότητες που έχω για

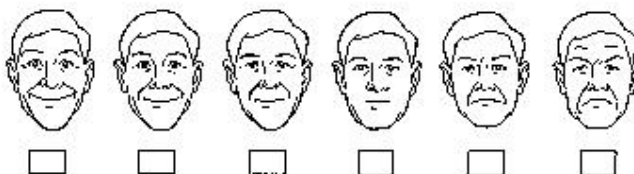
			προαγωγή
34	7	-	Υπάρχουν πολλοί καυγάδες και αψιμαχίες στην εργασία μου
35	8	+	Η εργασία μου είναι ευχάριστη
36	9	-	Οι εργασιακές αναθέσεις είναι συχνά όχι πλήρως εξηγήσιμες ¹⁰

Σχήμα 2

Κλίμακα προσώπων

Figure 9.5 The Faces Scale. This instrument provides an assessment of overall job satisfaction. A respondent checks the box below the face that expresses his or her general feeling about the job.

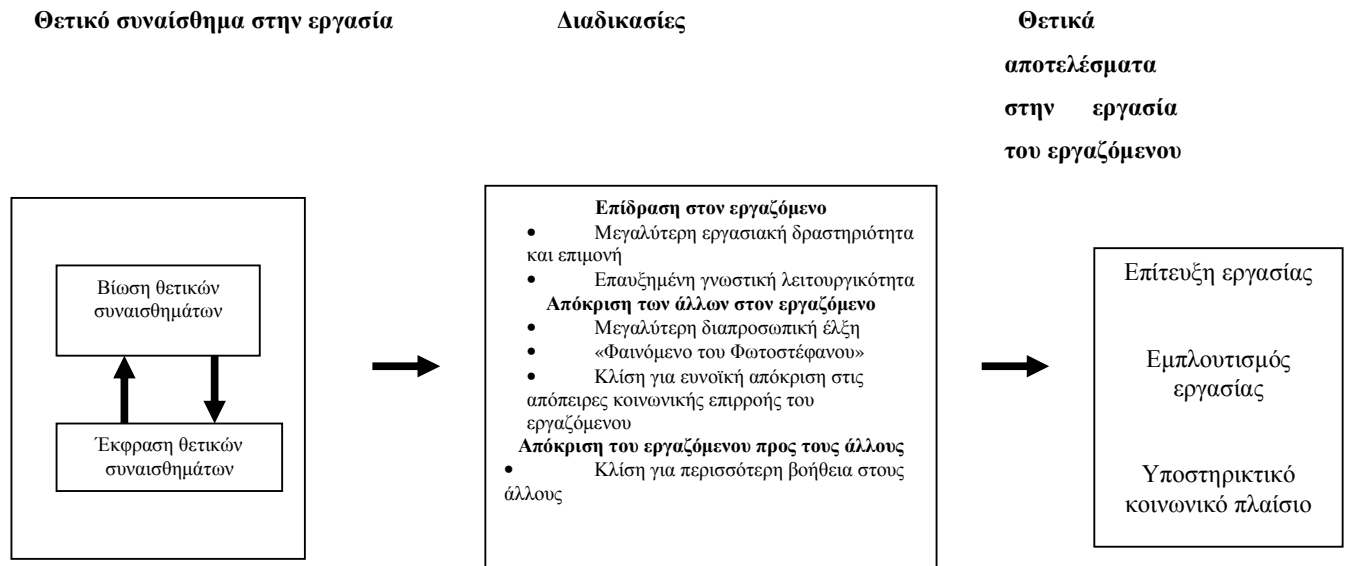
From V. Likert, "The Construction of a Job Satisfaction Scale," *Human Relations in Personnel Psychology*, 3:55-62, Copyright © 1955 Pearson Education, Inc. All rights reserved.



¹⁰ Spector, P., (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-71

Σχήμα 4

Η σύνδεση μεταξύ του θετικού συναισθήματος του εργαζομένου και των ευνοϊκών αποτελεσμάτων στην εργασία



ΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Α: Δείγμα ερωτήσεων της JDI

Η ίδια η εργασία

- _____ Εκπληκτική
- _____ Βαρετή
- _____ Μπορώ να δω αποτελέσματα

Ο μισθός

- _____ Δίκαιος
- _____ Μεγάλος
- _____ Μικρός

Δυνατότητες για προαγωγή

- _____ Καλές δυνατότητες για προαγωγή
- _____ Προαγωγή με βάση την ικανότητα
- _____ Σπάνια Προαγωγή

Προϊστάμενος

- _____ Γνωρίζει τη δουλειά καλά
- _____ Δεν προϊσταται αρκετά
- _____ Βρίσκεται κοντά όταν τον χρειάζονται

Συνεργάτες

- _____ Παροτρυντικοί
- _____ Όχι ευχάριστοι
- _____ Έξυπνοι

Οι ερωτηθέντες σε κάθε μια ερώτηση συμπληρώνουν στο κενό, όπως αναφέραμε, είτε ναι, είτε όχι, είτε ερωτηματικό.

B: Δείγματα ερωτήσεων και φόρμουλα της Παρωθητικής Ισχύος της Job Diagnostic Survey

Στο σημείο αυτό θα παραθέσουμε δύο διαφορετικά σύνολα ερωτήσεων (δείγματα ερωτήσεων), τα οποία όμως δεν αποτελούν δείγμα άμεσα αντλημένο από την JDS αλλά έχουν επηρεαστεί (εμπνευστεί) και σχετίζονται με αυτήν. Το πρώτο σύνολο ερωτήσεων έχει να κάνει με τη διερεύνηση των πέντε διαστάσεων πυρήνα (δηλαδή την ποικιλία δεξιοτήτων, την ταυτότητα του έργου, τη σπουδαιότητα του έργου, την αυτονομία, την ανατροφοδότηση καθώς και την ανατροφοδότηση από τους άλλους), ενώ στο δεύτερο σύνολο ερωτήσεων υπολογίζεται η παρωθητική ισχύς [η έννοια της Παρωθητικής Ισχύος (Motivating Potential Score-MPS) μετράει το βαθμό στον οποίο μια εργασία εκδηλώνει τα πέντε εργασιακά χαρακτηριστικά πυρήνα. Ο τύπος της Παρωθητικής Ισχύος είναι ο ακόλουθος:

(Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα έργου + Σπουδαιότητα έργου) / 3 X Αυτονομία X Ανατροφοδότηση]

Πρώτο δείγμα ερωτήσεων εμπνευσμένων από την JDS

1. Η εργασία μου παρέχει μεγάλη ποικιλία
2. Η εργασία μου μου δίνει τη δυνατότητα να ολοκληρώνω το έργο που αρχίζω
3. Η εργασία μου είναι τέτοια ώστε επηρεάζει πολλούς ανθρώπους μέσω του τρόπου διεκπεραίωσής της
4. Η εργασία μου μου επιτρέπει να κάνω μόνος-η μου τη δουλειά μου
5. Η εργασία μου από μόνη της μου παρέχει ανατροφοδότηση για το πόσο καλά αποδίδω όσο εργάζομαι
6. Όταν εργάζομαι μου δίνεται η δυνατότητα να ασχολούμαι με ενδιαφέροντα projects
7. Η εργασία μου είναι έτσι φτιαγμένη ώστε έχω τη δυνατότητα και την ευκαιρία να μιλώ με τους πελάτες, τους χρήστες δηλαδή του τελικού προϊόντος
8. Η εργασία μου έχει τη δυνατότητα να επηρεάζει τις αποφάσεις που επιδρούν καίρια στον οργανισμό
9. Η εργασία μου μου δίνει τη δυνατότητα αυτοκατευθυνόμενης ευελιξίας των εργασιακών ωρών
10. Η εργασία μου μου δίνει τη δυνατότητα και να επικοινωνώ με τους προϊστάμενους και να δέχομαι την αναγνώριση από αυτούς

11. Η εργασία μου μου δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιώ πολλές καινούργιες τεχνολογίες
12. Η εργασία μου είναι φτιαγμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να κατανοώ ποια είναι η αποστολή της επιχείρησης
13. Η εργασία μου επηρεάζει μέρα με τη μέρα την επιτυχία της επιχείρησης
14. Είμαι ικανός-η να δω ανεξάρτητα από τον προϊστάμενό μου για την επιτέλεση των εργασιακών μου αρμοδιοτήτων
15. Λαμβάνω ανατροφοδότηση από τους συναδέλφους μου για την απόδοσή μου στην εργασία

Οι ερωτηθέντες απαντούν σε καθένα από τα προηγούμενα ερωτήματα μέσω της ακόλουθης κλίμακας:

- ο Διαφωνώ ολοκληρωτικά
- ο Διαφωνώ
- ο Διαφωνώ λίγο
- ο Δεν μπορώ να αποφασίσω
- ο Συμφωνώ λίγο
- ο Συμφωνώ
- ο Συμφωνώ ολοκληρωτικά

Δεύτερο δείγμα ερωτήσεων

1. Έχω σχεδόν ολοκληρωτική πρωτοβουλία να αποφασίζω για το πώς και πότε θα πρέπει να γίνει η δουλειά
2. Έχω την ευκαιρία να κάνω ένα σύνολο διαφορετικών εργασιών, χρησιμοποιώντας μια μεγάλη ποικιλία διαφορετικών δεξιοτήτων και ταλέντων
3. Κάνω μια ολοκληρωμένη εργασία από την αρχή ως το τέλος. Τα αποτελέσματα των προσπαθειών μου είναι ξεκάθαρα ορατά και αδιαμφισβήτητα
4. Το τι κάνω επηρεάζει την ευημερία άλλων ανθρώπων με πολύ σημαντικούς τρόπους
5. Ο προϊστάμενός μου μου παρέχει συνεχή ανατροφοδότηση για το πώς τα πηγαίνω
6. Η ίδια η δουλειά μου παρέχει πληροφορίες για το πόσο καλά τα πηγαίνω
7. Συνεισφέρω με όχι τόσο σημαντικό τρόπο στο τελικό προϊόν ή στην τελική υπηρεσία
8. Χρησιμοποιώ ένα μεγάλο αριθμό σύνθετων δεξιοτήτων για αυτή την εργασία
9. Έχω πολύ λίγη ελευθερία να αποφασίσω το πώς θα πρέπει να γίνει η δουλειά
10. Απλά κάνοντας την εργασία μου μου παρέχεται η δυνατότητα να ανακαλύψω πόσο καλά τα πηγαίνω

11. Η εργασία μου είναι πολύ απλή και επαναλαμβανόμενη
12. Οι προϊστάμενοι και οι συνεργάτες μου μου δίνουν λίγη ανατροφοδότηση για το πόσο καλά τα πηγαίνω στην εργασία μου
13. Αυτό που κάνω έχει λίγη επίπτωση στους άλλους
14. Η εργασία μου εμπλέκει την επιτέλεση ενός αριθμού διαφορετικών έργων
15. Οι προϊστάμενοί μας ενημερώνουν για το πόσο καλά τα πηγαίνουμε
16. Η εργασία μου είναι έτσι φτιαγμένη ώστε έχω τη δυνατότητα να ολοκληρώσω ένα έργο από την αρχή ως το τέλος
17. Η εργασία μου δε μου επιτρέπει να συμμετέχω στη λήψη αποφάσεων
18. Οι απαιτήσεις της εργασίας μου χαρακτηρίζονται από ρουτίνα και είναι αναμενόμενες
19. Η εργασία μου δε μου παρέχει τη δυνατότητα να ξέρω ότι αποδίδω επαρκώς
20. Η εργασία μου είναι πολύ σημαντική για τη βιωσιμότητα της εταιρίας
21. Η εργασία μου δίνει ελευθερία στο να κάνω τη δουλειά μου
22. Η εργασία μου μου παρέχει τη δυνατότητα να τελειώνω ολοκληρωτικά αυτό που άρχισα
23. Πολλοί άνθρωποι επηρεάζονται από την εργασία μου

Σε πρώτη φάση, σε αυτό το ερωτηματολόγιο οι ερωτώμενοι απαντούν στις ερωτήσεις διαλέγοντας κάθε φορά μια από τις ακόλουθες επιλογές χαρακτηρισμού των προτάσεων:

5 = Πολύ περιγραφική πρόταση

4 = Κυρίως περιγραφική πρόταση

3 = Κάπως περιγραφική πρόταση

2 = Κυρίως μη περιγραφική πρόταση

1 = Πολύ μη περιγραφική πρόταση

Σε δεύτερη φάση, τα αποτελέσματα υπολογίζονται με τη βοήθεια του παρακάτω κλειδιού για τα σκορ. Ο υπολογισμός κάθε ενός από τα παρακάτω χαρακτηριστικά επιτυγχάνεται μέσω της άθροισης των αριθμών για το κάθε χαρακτηριστικό και της διαίρεσής τους με τον αριθμό των ερωτήσεων. Έτσι για το κάθε χαρακτηριστικό αποκτάται ένα μέσο σκορ:

Ποικιλία δεξιοτήτων (στις ερωτήσεις 2, 8, 11*, 14, 18*) = ____/5 = ____

Ταυτότητα έργου (στις ερωτήσεις 3, 7*, 16*, 22) = ____/4 = ____

Σπουδαιότητα έργου (στις ερωτήσεις 4, 13*, 20*, 23) = ____/4 = ____

Αυτονομία (στις ερωτήσεις 1, 9*, 17*, 21) = ____/4 = ____

Ανατροφοδότηση (στις ερωτήσεις 5, 6, 10, 12*, 15, 19*) = ____/6 = ____

(Σημείωση: οι ερωτήσεις που έχουν αστερίσκους, όπως παρατηρούμε έχουν αρνητική υφή για αυτό το λόγο αφαιρούμε το σκορ τους από το 6. Για παράδειγμα, αν στην ερώτηση 11 κάποιος έχει απαντήσει ότι αυτή αποτελεί μια πολύ περιγραφική ερώτηση δηλαδή της έχει δώσει πέντε βαθμούς θα πρέπει να αφαιρέσει αυτό το πέντε από το 6 και το αποτέλεσμα που θα αθροίσει με τις υπόλοιπες ερωτήσεις της ποικιλίας δεξιοτήτων θα είναι 1)

Στο τρίτο βήμα τα μέσα σκορ των χαρακτηριστικών εφαρμόζονται στη φόρμουλα της παρωθητικής ισχύος που έχουμε αναφέρει στο μοντέλο των εργασιακών χαρακτηριστικών:

(Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα έργου + Σπουδαιότητα έργου) / 3 X Αυτονομία X Ανατροφοδότηση

Ένα σημείο στο οποίο νομίζουμε ότι πρέπει να σταθούμε είναι το ακόλουθο.: μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι δεν έχουν όλα τα χαρακτηριστικά της φόρμουλας της παρωθητικής ισχύος, ιδιαίτερα αυτά που βρίσκονται στην παρένθεση, πάντοτε θετική υφή και θετική αντιμετώπιση από τους εργαζόμενους. Με άλλα λόγια, και πιο συγκεκριμένα, η ποικιλία δεξιοτήτων, ως ένα βαθμό βέβαια, είναι δημιουργική και ευεργετική για τους εργαζόμενους, μιας και δεν ευνοεί την εργασιακή ρουτίνα, από την άλλη, όμως, όταν αυτή υφίσταται σε μεγάλο βαθμό μπορεί να προκαλέσει φαινόμενα υπερκόπωσης, επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακό άγχος. Και η σπουδαιότητα έργου ως ένα βαθμό παρέχει ικανοποίηση στον εργαζόμενο, τον επιφορτίζει, όμως, με επιπρόσθετη ευθύνη και άγχος, γιατί οι συνέπειες των εργασιακών πράξεών του επηρεάζουν πολύ και πολλούς άλλους ανθρώπους. Η παρωθητική ισχύς λοιπόν κάποιου εργαζομένου θα μπορούσε να είναι μεγάλη, αλλά ο ίδιος να μην είναι ικανοποιημένος από την εργασία του. Αυτό βέβαια έχει να κάνει με το ποσοτικό μέγεθος στο οποίο εμφανίζονται τα χαρακτηριστικά του μοντέλου των Hackman και Oldham, αλλά βέβαια και με την προσωπικότητα του εργαζομένου, τον υποκειμενικό τρόπο πρόσληψης, νοηματοδότησης και ερμηνείας των παραπάνω χαρακτηριστικών.

Γ: Δείγμα ερωτήσεων του Minnesota Satisfaction Questionnaire -short form

Οδηγία: Αναρωτήσου πόσο ικανοποιημένος-η είσαι με αυτή την πτυχή της εργασίας σου

1. Με το να είμαι απασχολημένος-η όλη την ώρα
2. Με την πιθανότητα¹¹ να εργάζομαι μόνος στην εργασία
3. Με την πιθανότητα να κάνω διαφορετικά πράγματα από καιρό σε καιρό
4. Με το να είμαι «κάποιος» στην εργασιακή μου κοινότητα
5. Με τον τρόπο που το αφεντικό μου χειρίζεται τους εργαζόμενούς του
6. Με την ικανότητα του προϊστάμενού μου να παίρνει αποφάσεις
7. Με το να κάνω πράγματα που δεν αντικρούουν στην συνείδησή μου
8. Με τον τρόπο που η δουλειά μου προνοεί για σταθερή απασχόληση (διακατέχεται από σταθερότητα)
9. Με την πιθανότητα να κάνω πράγματα για άλλους ανθρώπους
10. Με το να λέω στους άλλους τι να κάνουν
11. Με το να κάνω κάτι το οποίο απαιτεί τις ικανότητες μου
12. Με τον τρόπο που οι πολιτικές της επιχείρησης θέτονται σε εφαρμογή
13. Με το μισθό μου και το μέγεθος της εργασίας που κάνω
14. Με την πιθανότητα προαγωγής στην εργασία μου
15. Με την ελευθερία να χρησιμοποιώ την κρίση μου
16. Με την πιθανότητα να εφαρμόζω τις δικές μου μεθόδους στην επιτέλεση της εργασίας
17. Με τις εργασιακές συνθήκες
18. Με τον τρόπο που οι συνεργάτες μου τα πάνε μεταξύ τους
19. Με τους επαίνους που λαμβάνω όταν κάνω καλή δουλειά
20. Με το συναίσθημα ολοκλήρωσης που λαμβάνω από την εργασία

Οι επιλογές απόκρισης στο MSQ επιτυγχάνονται μέσω της ακόλουθης κλίμακας:

5 = Εξαιρετικά ικανοποιημένος-η

4 = Πολύ ικανοποιημένος-η

3 = Ικανοποιημένος-η

2 = Κάπως ικανοποιημένος-η

1 = Όχι ικανοποιημένος-η

¹¹ Με την προοπτική

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II
Ερωτηματολόγιο εργασιακής ικανοποίησης
και θετικών συναισθημάτων



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί είναι **ανώνυμο** κι εντάσσεται στα πλαίσια μιας έρευνας που διεξάγεται από το μεταπτυχιακό τμήμα της Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας του Παντείου Πανεπιστήμιου.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αποτελεί το γεγονός ότι **τα άτομα που καλούνται να απαντήσουν στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο είναι εργαζόμενα.**

Καλείστε να απαντήσετε στις ερωτήσεις που περιλαμβάνει, εκφράζοντας την προσωπική σας γνώμη. Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις, παρά μόνο η δική σας άποψη για το πώς είναι η πραγματικότητα. Οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές, καθώς τα αποτελέσματα της έρευνας θα αφορούν στο σύνολο των συμμετεχόντων.

Παρακαλείσθε, αφού διαβάσετε προσεκτικά κάθε πρόταση, να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις σεβόμενοι κάθε φορά τον τρόπο απάντησης.

Για οποιαδήποτε απορία έχετε σχετικά με την έρευνα ή επιθυμείτε να ενημερωθείτε για τα αποτελέσματά της, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου στο tharini_dimitraskou@yahoo.gr ή στα ακόλουθα τηλέφωνα: 6934223281 και στα 210-4515053

*Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για το χρόνο
που θα αφιερώσετε και την εθελοντική συμμετοχή σας.*



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Βαθμολογείτε την εργασιακή σας ικανοποίηση σε κάθε έναν από τους παρακάτω εργασιακούς παράγοντες, απαντώντας κάθε φορά στην ακόλουθη ερώτηση: Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε...;

1) Με την ίδια την εργασία σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

2) Με το μισθό σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

3) Με τις φυσικές εργασιακές συνθήκες (φωτισμός, θερμοκρασία, άλλοι εργονομικοί παράγοντες)

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

4) Με τις εβδομαδιαίες ώρες εργασίας σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

5) Με την τοποθεσία που βρίσκεται η εργασία σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

6) Με τις δυνατότητες για προαγωγή

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

7) Με τις σχέσεις σας με τους συναδέλφους και συνεργάτες

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

8) Με τη σχέση με τους εργοδότες

Καθόλου ικανοποιημένος-η		Κάπως ικανοποιημένος-η		Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

9) Με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

10) Με τη δυνατότητα να αποκτήσετε καινούργιες εργασιακές δεξιότητες

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

11) Με την αναγνώριση του έργου σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

12) Με την εποπτεία

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

13) Με τον τρόπο διοίκησης

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

14) Με την εργασιακή σας ασφάλεια

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

15) Με τη σπουδαιότητα του έργου σας (το βαθμό δηλαδή κατά τον οποίο η εργασία σας έχει σημαντική επίπτωση στη ζωή και στην εργασία άλλων ανθρώπων)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

16) Με την εργασιακή σας αυτονομία (το βαθμό δηλαδή στον οποίο η εργασία σας παρέχει ανεξαρτησία, ελευθερία και σας δίνει τη δυνατότητα να προγραμματίσετε οι ίδιοι την εργασία σας)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

17) Με την ανατροφοδότηση (το βαθμό στον οποίο η εργασία σας παρέχει τη δυνατότητα να έχετε ξεκάθαρη πληροφόρηση της αποτελεσματικότητας της επίδοσής σας)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

18) Με τη γνώση των αποτελεσμάτων (το βαθμό δηλαδή που γνωρίζετε ως εργαζόμενοι πόσο αποτελεσματικά επιτελείτε την εργασία σας)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

19) Με τη βιωμένη νοηματοδότηση της εργασίας σας (το βαθμό στον οποίο βιώνετε την εργασία σας ως κάτι που έχει νόημα και αξία)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

20) Με το μέγεθος των αμειβόμενων αδειών (ρεπό, άδειες ασθένειας κ.λ)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

21) Με την κόπωση που σας επιφέρει η εργασία σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

22) Με τον ελεύθερο χρόνο που απομένει από την εργασία σας

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5

23) Με παράγοντες που σχετίζονται με την προσωπική ζωή σας (το βαθμό στον οποίο σας επιτρέπεται η εξέλιξη της προσωπικής σας ζωής σε συνδυασμό με την εργασία σας)

Καθόλου ικανοποιημένος-η	Κάπως ικανοποιημένος-η			Πάρα πολύ ικανοποιημένος-η
1	2	3	4	5



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Παρακάτω ακολουθεί μια λίστα με λέξεις και φράσεις που περιγράφουν θετικά συναισθήματα ή θετικές συναισθηματικές καταστάσεις. Σημειώστε σε ποιο βαθμό, κατά μέσο όρο, βιώνετε στη ζωή σας κάθε ένα από τα παρακάτω θετικά συναισθήματα.

1) Δραστήριος-α

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

2) Σε εγρήγορση

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

3) Ζωντανός-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

4) Ενθουσιώδης

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

5) Ενεργητικός-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

6) Περήφανος-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

7) Αποφασιστικός-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

8) Χαρούμενος-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

9) Άφοβος-η (ατρόμητος-η)

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

10) Με αυτοπεποίθηση

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

11) Συγκεντρωμένος-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

12) Εμπνευσμένος-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

13) Προσεκτικός-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

14) Περιχαρής

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

15) Κεφάτος-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5

16) Τολμηρός-η

Πολύ λίγο ή καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πάρα πολύ
1	2	3	4	5



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Ηλικία :

- ☐ 18-24
- ☐ 25-31
- ☐ 32-38
- ☐ 39-45
- ☐ 46-52
- ☐ 53-59
- ☐ 60 και άνω

2. Εκπαιδευτικό επίπεδο:

- ☐ Δεν τελείωσα το Δημοτικό
- ☐ Δημοτικό
- ☐ Γυμνάσιο
- ☐ Λύκειο
- ☐ Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ-ΤΕΙ)
- ☐ Μεταπτυχιακό
- ☐ Διδακτορικό

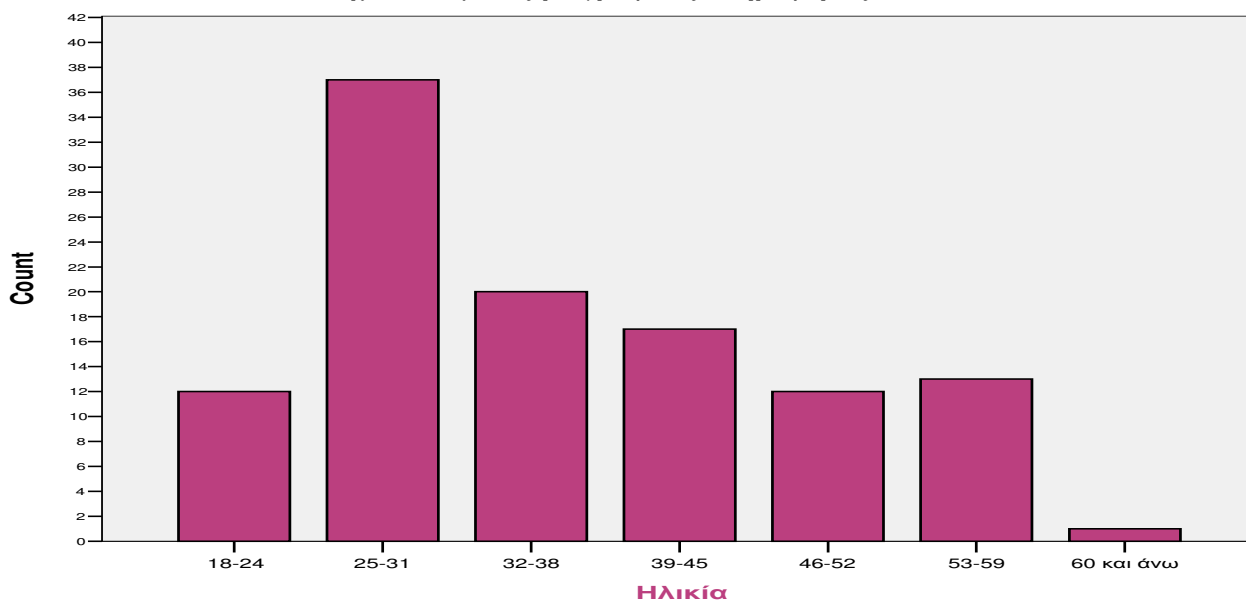
3. Φύλο: ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

4. Απασχόληση _____ ☐ Ιδιωτικός τομέας
☐ Δημόσιος τομέας

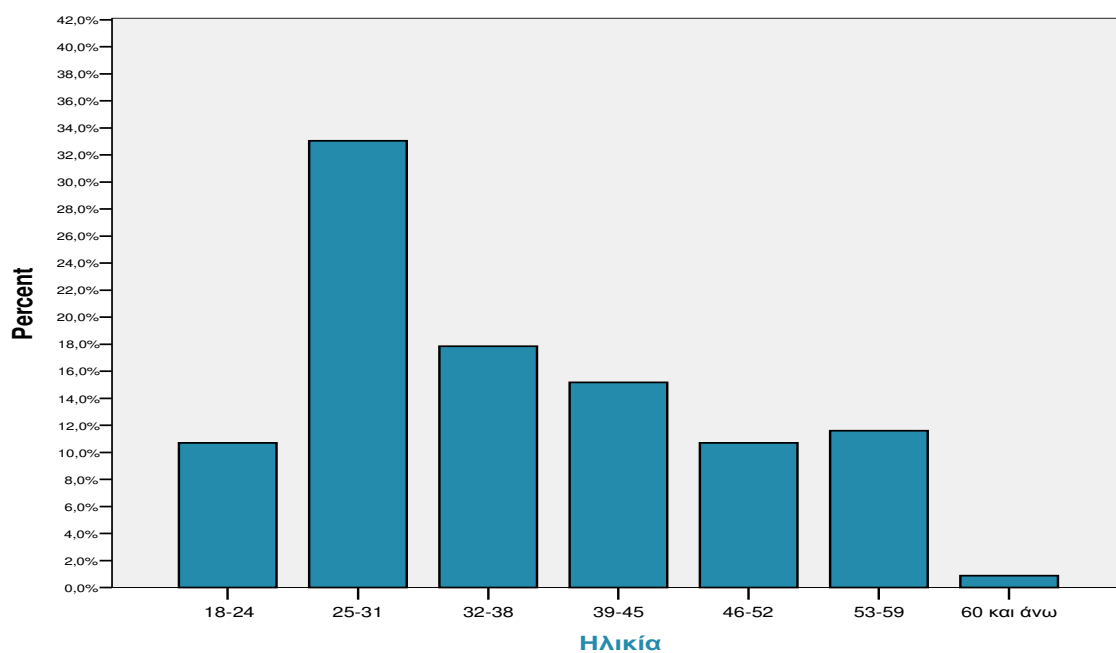
5. Χρόνος στην τωρινή σας εργασία _____

Τέλος της συμμετοχής. Σας ευχαριστούμε!

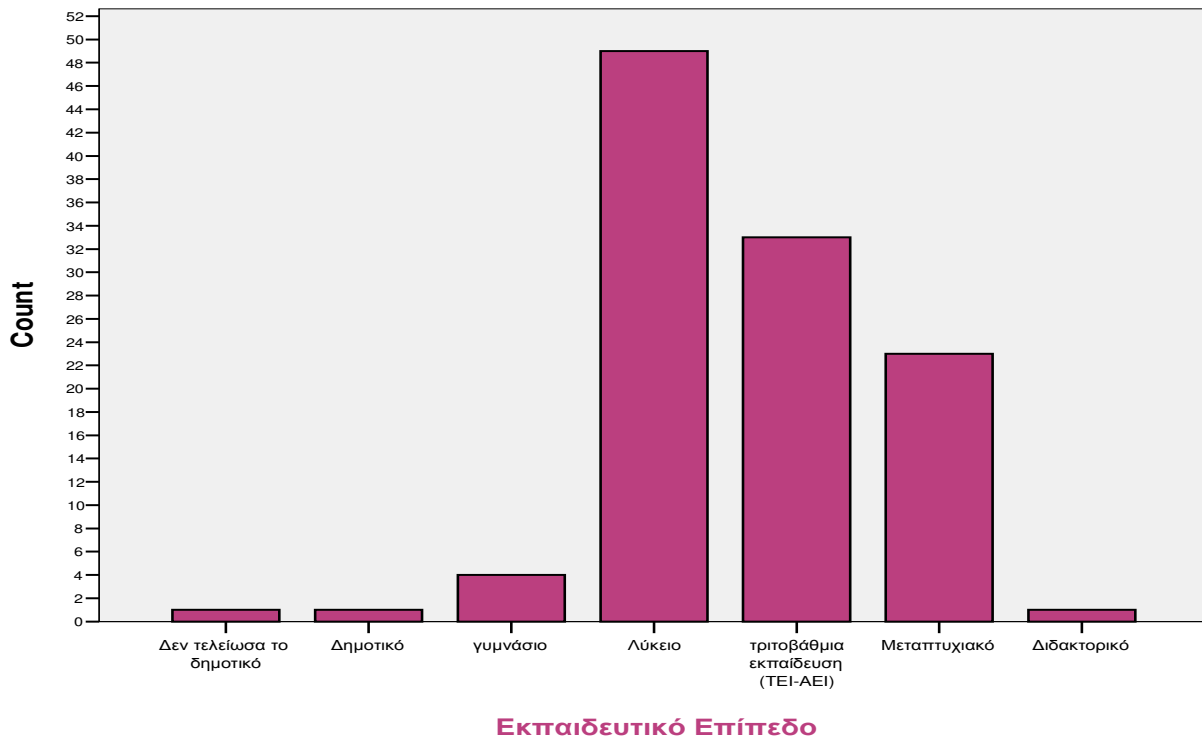
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ
Σχηματική παρουσίαση συνολικών αποτελεσμάτων
σχετικών με τις βιογραφικές πληροφορίες



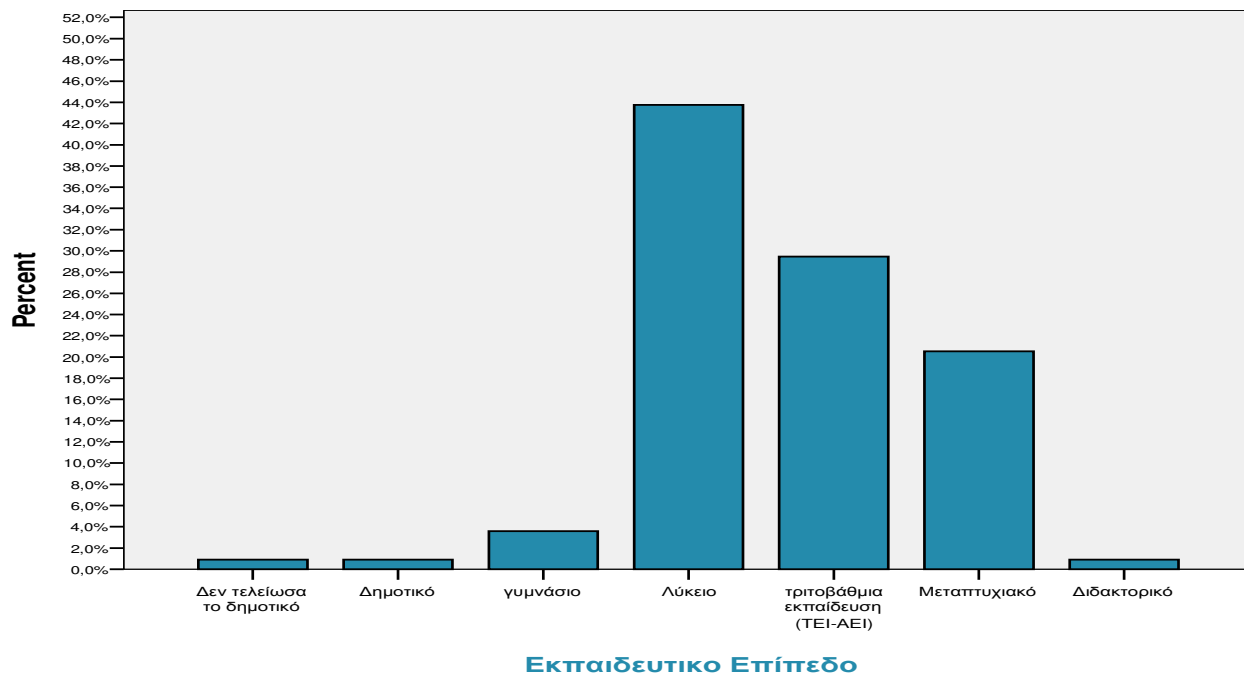
Σχεδιάγραμμα 1 α : Οι διάφορες ηλικιακές κατηγορίες του δείγματος και ο αριθμός των υποκειμένων του συνολικού δείγματος που αντιστοιχεί στην κάθε μια.



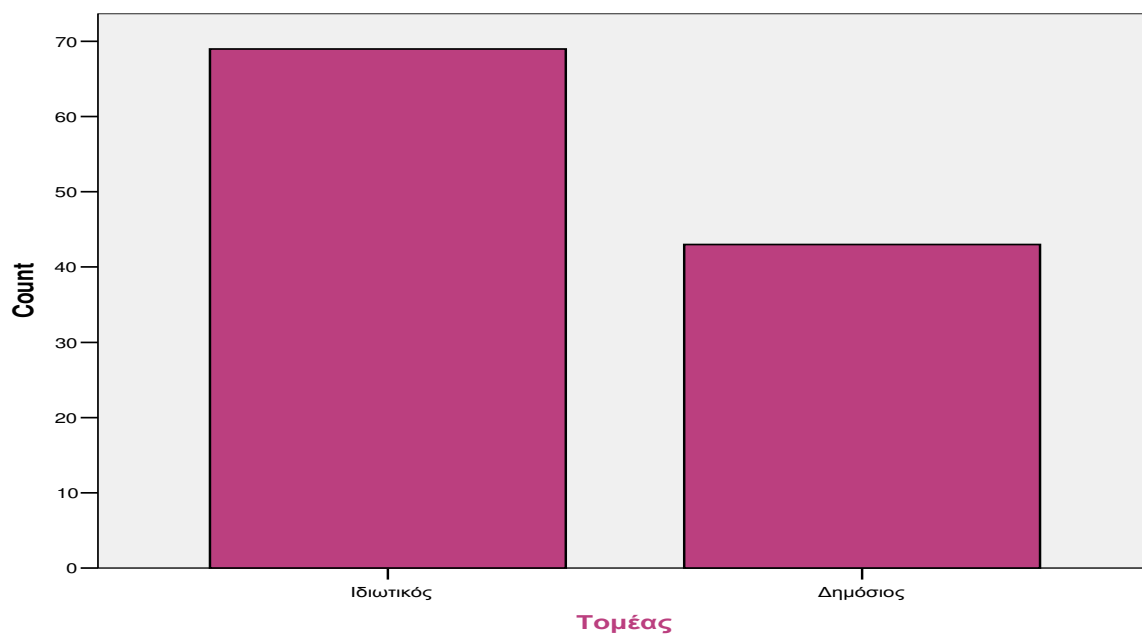
Σχεδιάγραμμα 1 β : Οι διάφορες ηλικιακές κατηγορίες του δείγματος και το ποσοστό % των υποκειμένων που αντιστοιχεί στην κάθε μια.



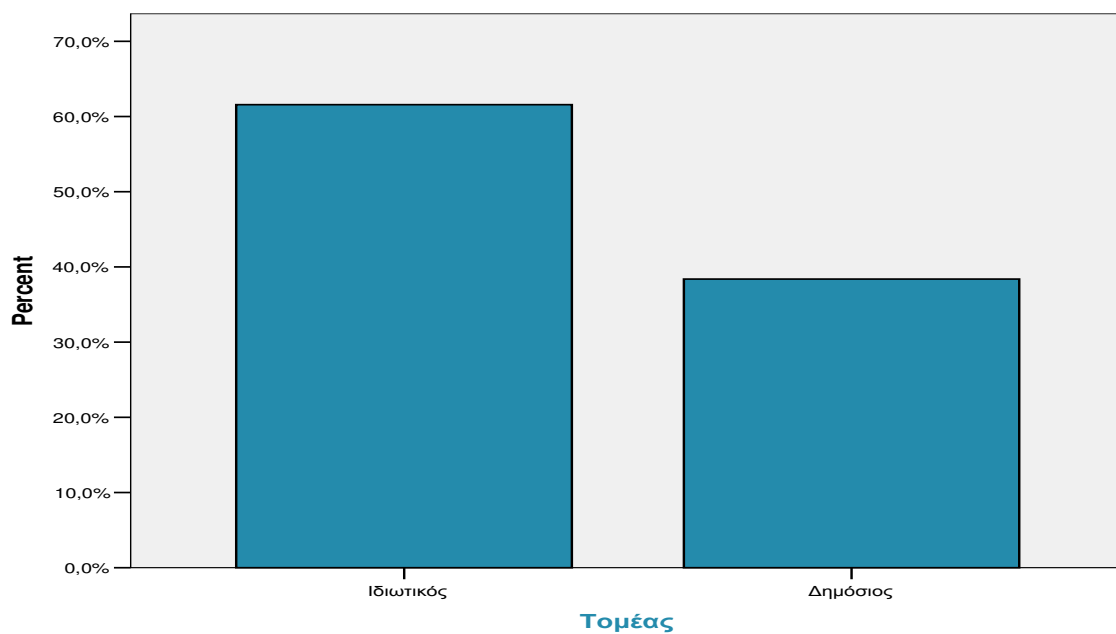
Σχεδιάγραμμα 2 α: Οι διάφορες διαβαθμίσεις του εκπαιδευτικού επιπέδου και ο αριθμός των υποκειμένων του συνολικού δείγματος που αντιστοιχεί στην κάθε μια.



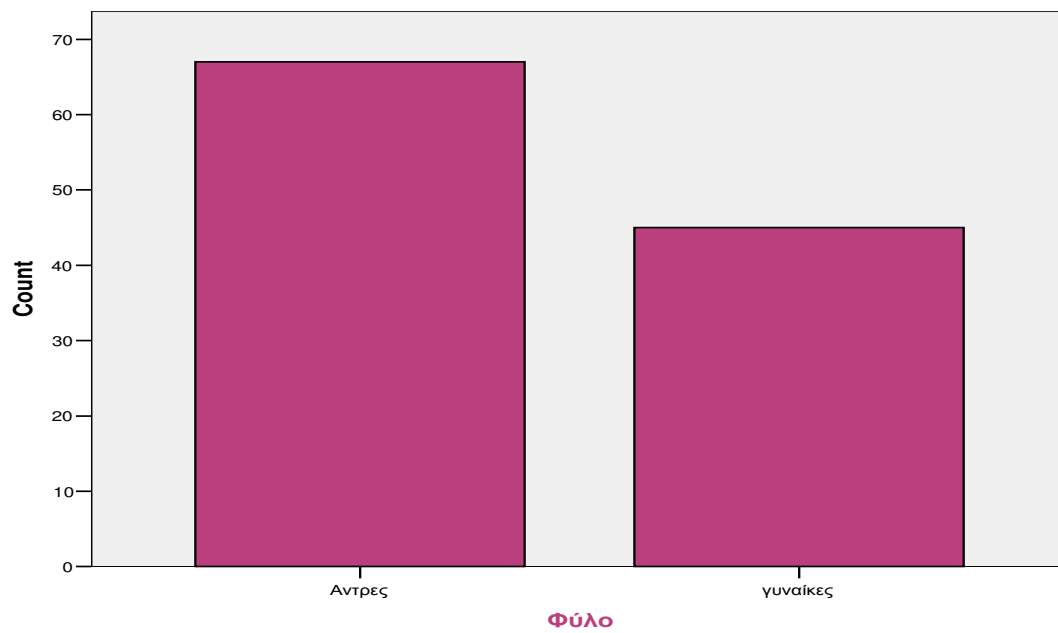
Σχεδιάγραμμα 2 β: Οι διάφορες διαβαθμίσεις του εκπαιδευτικού επιπέδου και το ποσοστό % των υποκειμένων που αντιστοιχεί στην κάθε μια



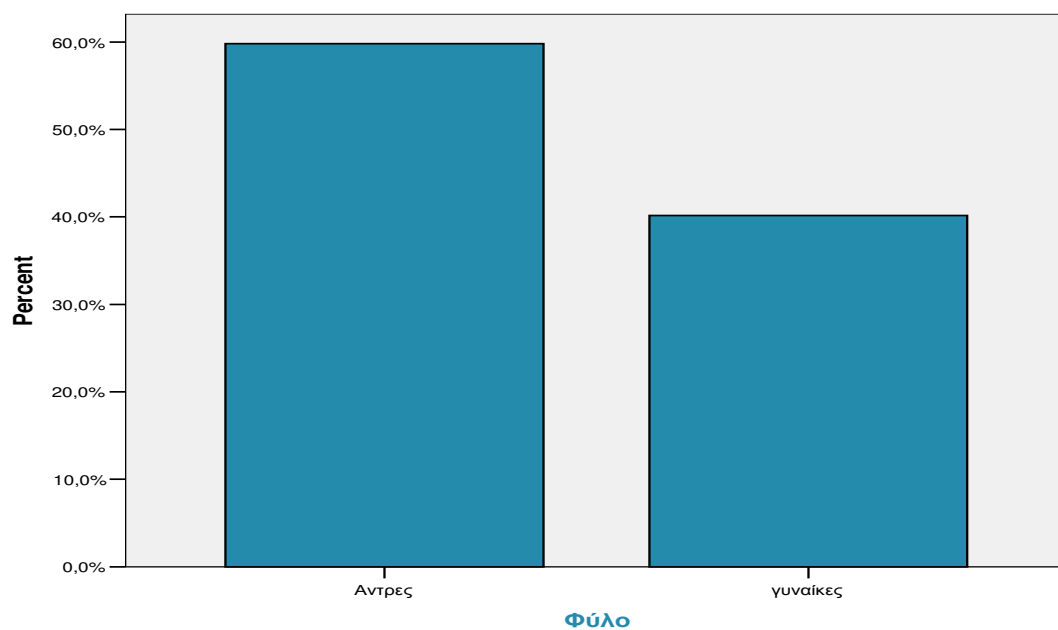
Σχεδιάγραμμα 3 α: Οι δύο διαβαθμίσεις του τομέα απασχόλησης (ιδιωτικός και δημόσιος) και ο αριθμός των υποκειμένων του συνολικού δείγματος που αντιστοιχεί στον κάθε ένα.



Σχεδιάγραμμα 3 β: Οι δύο διαβαθμίσεις του τομέα απασχόλησης (ιδιωτικός και δημόσιος) και το ποσοστό % των υποκειμένων που αντιστοιχεί στον κάθε ένα.



Σχεδιάγραμμα 4 α: Τα δύο φύλα και ο αριθμός των υποκειμένων του συνολικού δείγματος που αντιστοιχεί στο κάθε ένα.



Σχεδιάγραμμα 4 β: Τα δύο φύλα και το ποσοστό % των υποκειμένων που αντιστοιχεί στο κάθε ένα.

**Πίνακες δεικτών κεντρικής τάσης και διασποράς και πίνακες
παρουσίασης των αποτελεσμάτων των σχεδιαγραμμάτων για πέντε
μεταβλητές εργασιακής ικανοποίησης**

Πίνακας 1 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την εργασία σας;»

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,6696
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,93374
Variance		,872
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 1 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά)
σχεδιαγράμματος 1 στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την εργασία σας;»

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid καθόλου ικανοποιημένος-η	3	2,7	2,7	2,7
πολύ λίγο ικανοποιημένος-η	6	5,4	5,4	8,0
κάπως ικανοποιημένος-η	37	33,0	33,0	41,1
αρκετά ικανοποιημένος-η	45	40,2	40,2	81,3
παρα πολύ ικανοποιημένος-η	21	18,8	18,8	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 2 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στην ερώτηση: « Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το μισθό σας;»

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,2679
Median		3,0000
Mode		3,00
Std. Deviation		1,07370
Variance		1,153
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 2 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 2 στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το μισθό σας;»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου ικανοποιημένος-η	6	5,4	5,4	5,4
	πολύ λίγο ικανοποιημένος-η	18	16,1	16,1	21,4
	κάπως ικανοποιημένος-η	45	40,2	40,2	61,6
	αρκετά ικανοποιημένος-η	26	23,2	23,2	84,8
	παρα πολύ ικανοποιημένος-η	17	15,2	15,2	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 3 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την τοποθεσία που βρίσκεται η εργασία σας;»

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,5714
Median		4,0000
Mode		5,00
Std. Deviation		1,41239
Variance		1,995
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 3 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 3 στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με την τοποθεσία που βρίσκεται η εργασία σας;»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου ικανοποιημένος-η	14	12,5	12,5	12,5
	πολύ λίγο ικανοποιημένος-η	13	11,6	11,6	24,1
	κάπως ικανοποιημένος-η	22	19,6	19,6	43,8
	αρκετά ικανοποιημένος-η	21	18,8	18,8	62,5
	παρα πολύ ικανοποιημένος-η	42	37,5	37,5	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 4 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με τις δυνατότητες για προαγωγή;»

N	Valid	110
	Missing	2
Mean		2,6455
Median		3,0000
Mode		3,00
Std. Deviation		1,17767
Variance		1,387
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 4 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 4 στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με τις δυνατότητες για προαγωγή;»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου ικανοποιημένος-η	24	21,4	21,8	21,8
	πολύ λίγο ικανοποιημένος-η	23	20,5	20,9	42,7
	κάπως ικανοποιημένος-η	38	33,9	34,5	77,3
	αρκετά ικανοποιημένος-η	18	16,1	16,4	93,6
	παρα πολύ ικανοποιημένος-η	7	6,3	6,4	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Missing	System	2	1,8		
Total		112	100,0		

Πίνακας 5 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας;»

N	Valid	111
	Missing	1
Mean		2,7477
Median		3,0000
Mode		3,00
Std. Deviation		1,15576
Variance		1,336
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 5 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 5 στην ερώτηση: «Πόσο εργασιακά ικανοποιημένος-η είστε με το αξιοκρατικό σύστημα που επικρατεί στην εργασία σας;»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	καθόλου ικανοποιημένος-η	23	20,5	20,7	20,7
	πολύ λίγο ικανοποιημένος-η	16	14,3	14,4	35,1
	κάπως ικανοποιημένος-η	44	39,3	39,6	74,8
	αρκετά ικανοποιημένος-η	22	19,6	19,8	94,6
	παρα πολύ ικανοποιημένος-η	6	5,4	5,4	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		112	100,0		

**Πίνακες δεικτών κεντρικής τάσης και διασποράς και πίνακες
παρουσίασης των αποτελεσμάτων των σχεδιαγραμμάτων για πέντε
μεταβλητές των θετικών συναισθημάτων**

Πίνακας 6Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στο συναίσθημα δραστήριος-α

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,8839
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,83553
Variance		,698
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 6 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 1 για το συναίσθημα: δραστήριος -α

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ λίγο ή καθόλου	1	,9	,9	,9
λίγο	5	4,5	4,5	5,4
μέτρια	25	22,3	22,3	27,7
αρκετά	56	50,0	50,0	77,7
πάρα πολύ	25	22,3	22,3	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 7 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στο συναίσθημα: ζωντανός-η

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,9196
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,81802
Variance		,669
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 7B: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 2 για το συναίσθημα: ζωντανός-η

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολύ λίγο ή καθόλου	1	,9	,9	,9
λίγο	4	3,6	3,6	4,5
μέτρια	24	21,4	21,4	25,9
αρκετά	57	50,9	50,9	76,8
πάρα πολύ	26	23,2	23,2	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 8 A: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στο συναίσθημα: Περήφανος-η

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,8839
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,95621
Variance		,914
Range		3,00
Minimum		2,00
Maximum		5,00

Πίνακας 8 B: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 3 για το συναίσθημα: Περήφανος-η

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid λίγο	11	9,8	9,8	9,8
μέτρια	25	22,3	22,3	32,1
αρκετά	42	37,5	37,5	69,6
πάρα πολύ	34	30,4	30,4	100,0
Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 9A: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς για την αυτοπεποίθησή τους

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,6607
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,94491
Variance		,893
Range		4,00
Minimum		1,00
Maximum		5,00

Πίνακας 9B: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 4 για την αυτοπεποίθηση τους

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ λίγο ή καθόλου	1	,9	,9	,9
	λίγο	12	10,7	10,7	11,6
	μέτρια	33	29,5	29,5	41,1
	αρκετά	44	39,3	39,3	80,4
	πάρα πολύ	22	19,6	19,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

Πίνακας 10 Α: Δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς στο συναίσθημα: κεφάλτος-η

N	Valid	112
	Missing	0
Mean		3,8125
Median		4,0000
Mode		4,00
Std. Deviation		,78879
Variance		,622
Range		3,00
Minimum		2,00
Maximum		5,00

Πίνακας 10 Β: Παρουσίαση αποτελεσμάτων (συχνότητες, ποσοστά %, αθροιστικά ποσοστά) σχεδιαγράμματος 5 για το συναίσθημα: κεφάλτος-η

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	λίγο	6	5,4	5,4	5,4
	μέτρια	29	25,9	25,9	31,3
	αρκετά	57	50,9	50,9	82,1
	πάρα πολύ	20	17,9	17,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	