



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΓΟΥΒΑ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΑΜ: 3624
ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ: ΓΑΛΑΝΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΠΩΣ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ



ΑΝΕΡΓΙΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2012

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτριά μου κ. Γαλανάκη Μαρία για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε κατά την περίοδο της δημιουργίας της πτυχιακής μου εργασίας. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την εταιρία ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ, στην οποία πραγματοποιήθηκε η έρευνά μου καθώς και τους εργαζομένους της για την προθυμία τους να με βοηθήσουν. Τέλος, τους γονείς μου για τη στήριξη που μου παρείχαν σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ- ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ

ΣΧΕΣΕΙΣ-ΘΕΩΡΙΕΣ ΑΝΑΓΚΩΝ.....5

1.1	Το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον στον εργασιακό χώρο.....	6
	I. Μοντέλο Person Environment Fit.....	6
	II. Μοντέλο Cooper.....	8
1.2	Ορισμός εργασιακών σχέσεων	8
1.3	Ανθρώπινες σχέσεις και επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....12

2.1	Ορισμός παραγωγικότητας και απόδοσης	12
2.2	Συνθήκες εργασίας και απόδοση εργαζομένων	15
2.3	Οι παράγοντες του περιβάλλοντος επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.....	20
	2.3.1 Χαρακτηριστικά της εργασίας (job characteristics)	25
	2.3.2 Η δικαιοσύνη στον εργασιακό χώρο (justice in the workplace) ...	28
2.4	Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση	30
	2.4.1 Πώς επηρεάζεται η υγεία από το άγχος στην εργασία	30
	2.4.2 Αιτίες εργασιακού άγχους και επιπτώσεις.....	31
	2.4.3 Τρόποι αντιμετώπισης του άγχους στην εργασία.....	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ- ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....38

- 3.1 Προβλήματα που δημιουργούνται από την ανεργία και την επαγγελματική ανασφάλεια.....38
 - 3.1.1 Ο φόβος του κοινωνικού αποκλεισμού.....39
 - 3.1.2 Αρνητικές επιπτώσεις από την ανεργία και τον κοινωνικό αποκλεισμό στους νέους.....41
 - 3.1.3 Ο ρόλος της φιλίας στον εργασιακό χώρο.....43
 - 3.1.4 Πως η προσωπικότητα επηρεάζει την συμπεριφορά ενός ατόμου στο εργασιακό του περιβάλλον.....45
- 3.2 Πώς επηρεάζεται η απόδοση των εργαζομένων από την ασφάλεια που αισθάνονται στον χώρο εργασίας48
 - 3.2.1 Πως επηρεάζετε η απόδοση των εργαζομένων από φυσικούς παράγοντες51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ-

ΘΕΩΡΙΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ.....55

- 4.1 Υποκίνηση εργαζομένων για την αύξηση της απόδοσης τους.....65
 - 4.1.1 Ορισμός κινήτρων και τα βασικά χαρακτηριστικά.....65
 - 4.1.2 Η σημασία των αμοιβών για την καλύτερη απόδοση των εργαζομένων.....68
 - 4.1.3 Εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού από τη διοίκηση...71
 - 4.1.4 Ομαδικά κίνητρα εργασίας.....72
 - 4.1.5 Κίνητρα ανταγωνισμού και κίνητρα ηθικού.....73
 - 4.1.6 Πώς η εργονομία μπορεί να υποκινήσει τον εργαζόμενο;.....74

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....76

5.1 Σκοπός έρευνας76

5.2 Μέθοδος- Υλικό έρευνας.....77

5.3 Προφίλ εταιρίας ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ.....78

5.3.1 Αποτελέσματα - Σχεδιαγράμματα79

5.3.2 Συμπεράσματα- Προτάσεις για ένα ευνοϊκό
περιβάλλον εργασίας.....103

5.3.3 Επίλογος105

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΠΗΓΕΣ106

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....110

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.....113

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το σωστό και υγιές εργασιακό περιβάλλον στις σημερινές επιχειρήσεις τείνει να είναι είδος προς εξαφάνιση, αφού λίγες είναι οι επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ως αρχική προτεραιότητα την ικανοποίηση των εργαζομένων τους. Επίσης πρέπει να γίνει κατανοητό από τις επιχειρήσεις ότι η έλλειψη ενός ευχάριστου περιβάλλοντος εργασίας συνεπάγεται και την ζημίωσή της, και αυτό γιατί οι εργαζόμενοι αδυνατούν και δεν θέλουν να δώσουν το εκατό τοις εκατό των δυνατοτήτων τους, με αποτέλεσμα να μειώνεται και η παραγωγικότητα των ίδιων και της επιχείρησης.

Το άγχος που δημιουργείται στο προσωπικό είναι μεγάλο εξαιτίας του μεγάλου φόρτου εργασίας, των ευθυνών που έχουν κληθεί να αναλάβουν και των απαιτήσεων της θέσης εργασίας που κατέχουν. Η εργασιακή ικανοποίηση έχει φτάσει σε σημείο να εξαλειφθεί, εφόσον οι ευκαιρίες για αναγνώριση του κόπου που κάνει κάποιος είναι ανύπαρκτη, οι προαγωγές είναι πλέον παρελθόν λόγω της σημερινής οικονομικής κρίσης, οι αμοιβές είναι πολύ μικρές σε σχέση με της ευθύνες της εργασίας καθώς επίσης και πολλές φορές αυτές είναι αδίκως διαμορφωμένες και άνισες, ανάλογα σε ποιο φύλο απευθύνονται (γυναίκες ή άντρες). Επιπρόσθετο άγχος σήμερα, αποτελεί και το πρόβλημα της ανεργίας, το οποίο δυστυχώς είναι πολύ εντονο και επηρεάζει τόσο την νέα γενιά όσο και τα άτομα που ήδη εργάζονται, αφού τους δημιουργεί μεγάλο φόβο για το τι θα κάνουν εάν χάσουν τη δουλειά τους. Συνέπεια της υπάρχουσας ανεργίας είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός που βιώνουν οι άνεργοι από κάποιους που πιστεύουν ότι είναι άχρηστοι όσοι δεν έχουν εργασία, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τους την υπάρχουσα κατάσταση.

Οι επιπτώσεις αυτών των προβλημάτων αφορούν βέβαια και επιχειρήσεις και εργαζόμενους αφού όλα αυτά είναι μια αφορμή για την αβέβαιη βιωσιμότητα της επιχείρησης και την δυσφήμισή της. Γι' αυτό τον λόγο η αντιμετώπισή τους θα πρέπει να είναι άμεση για να είναι ωφέλιμο και για τους δυο.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η κατανόηση του όρου «εργασιακό περιβάλλον» και πώς αυτό επηρεάζει τη συμπεριφορά και την απόδοση των εργαζομένων μέσα σε μια επιχείρηση.

Στο **πρώτο κεφάλαιο**, αναλύεται το ψυχοκοινωνικό και το σύγχρονο περιβάλλον στον εργασιακό χώρο και πώς αυτό επηρεάζει τους εργαζομένους και κατ' επέκταση την απόδοσή τους. Στη συνέχεια δίνεται ο ορισμός των εργασιακών σχέσεων καθώς και η σημαντικότητα των καλών ανθρώπινων σχέσεων και της επικοινωνίας στον χώρο.

Το **δεύτερο κεφάλαιο**, αναφέρεται στην παραγωγικότητα και την απόδοση των εργαζομένων. Αναλύεται πώς σχετίζονται οι συνθήκες εργασίας με την απόδοση των εργαζομένων, αναφέρονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και οι θεωρίες των χαρακτηριστικών της εργασίας και της θεωρίας της ισότητας μεταξύ των δυο φύλλων. Επίσης, αναλύεται πώς το άγχος επηρεάζει την υγεία των εργαζομένων, ποιες είναι οι αιτίες που το προκαλούν, και πώς αντιμετωπίζεται.

Στο **τρίτο κεφάλαιο**, παρουσιάζονται τα προβλήματα που δημιουργούνται από την ανεργία και την επαγγελματική ανασφάλεια καθώς και οι αρνητικές επιπτώσεις από την ανεργία που πολλές φορές οδηγεί σε κοινωνικό αποκλεισμό. Ακόμα, πώς η προσωπικότητα επηρεάζει την συμπεριφορά ενός ατόμου στο εργασιακό του περιβάλλον καθώς και τις συνθήκες εργασίας που επικρατούν μέσα στην επιχείρηση συμπεριλαμβανομένης και της ασφάλειας που αισθάνονται οι εργαζόμενοι μέσα σε αυτήν. Επίσης εξετάζεται πώς η υγεία, ψυχική ή σωματική, παίζει σημαντικό ρόλο για την απόδοση των εργαζομένων, όπως και οι φυσικοί παράγοντες δηλαδή η θερμοκρασία στον χώρο ή η υγρασία που μπορεί να υπάρχει, ο θόρυβος κ.ο.κ.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο**, γίνεται μια εξέταση γύρω από τους τρόπος υποκίνησης των εργαζομένων, οι οποίοι έχουν να κάνουν με τις αμοιβές, την εκπαίδευση και την ενημέρωση των εργαζομένων και συμβάλλουν στην αύξηση της απόδοσης και βελτίωση της συμπεριφοράς των εργαζομένων. Ακόμα, αναφέρονται οι θεωρίες κινήτρων του A. Maslow, F. Herzberg, Mc Gregor, Mc Clelland, καθώς και του Vroom. Το τέλος του κεφαλαίου αυτού επισημαίνει την σημασία της εργονομίας καθώς αναλύονται και κάποιοι τομείς της.

Στο **πέμπτο** και τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας, παρουσιάζεται η έρευνα στην επιχείρηση ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ, με τα απαραίτητα σχεδιαγράμματα και αποτελέσματα από

ερωτηματολόγια που δόθηκαν, σχετικά με την γνώμη που έχουν οι εργαζόμενοι σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο εργάζονται.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία και το εργασιακό περιβάλλον αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της καθημερινότητας του ανθρώπου αφού μέσα σε αυτό ως εργαζόμενος/η περνάει κανείς τουλάχιστον το ένα τέταρτο της μέρας του/της έως και κάποιες φορές ή σε κάποιες περιπτώσεις, περισσότερο από τη μισή του/της μέρα. Η εργασία μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή ικανοποίησης, ενέργειας και πληρότητας ακόμα κι αν αυτό συνοδεύεται από σωματική ή και διανοητική κούραση. Σε αυτές τις περιπτώσεις πολλοί άνθρωποι την περιγράφουν σαν ‘γλυκιά κούραση’. Μια κούραση δηλαδή που είναι ευχάριστη, πλήρης και που ακολουθείται συνήθως από αίσθηση ευεξίας.

Τι είναι όμως, το εργασιακό περιβάλλον; Είναι οτιδήποτε μας περιβάλλει και οτιδήποτε περιβάλλουμε κατά τη διάρκεια της εργασίας μας. Το εργασιακό περιβάλλον αποτελείται από εμάς και από τους συναδέλφους μας. Το εργασιακό περιβάλλον είναι ο χώρος – είτε εσωτερικός είτε εξωτερικός – στον οποίο βρισκόμαστε, όταν εργαζόμαστε. Αυτό μπορεί να είναι το γραφείο, το σπίτι, το αυτοκίνητο, το χωράφι, κλπ. Τα χρώματα, η διακόσμηση, η καθαριότητα είναι κάποιοι από τους βασικούς παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή όχι το περιβάλλον εργασίας - ακόμη και την απόδοση του εργαζόμενου.

Όμως, ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζει το εργασιακό περιβάλλον, είναι ο ανθρώπινος παράγοντας. Για τον κόσμο των συναισθημάτων είναι σχεδόν αδιάφορο το αν ένα τοξικό από την ανθρώπινη συμπεριφορά εργασιακό περιβάλλον διαδραματίζεται σε ένα πολυτελές γραφείο ή σε ένα απλό κατάστημα. Η εργασία μέσα σε ένα τοξικό περιβάλλον συνήθως επιφέρει ‘πικρή κούραση’. Αυτή η κούραση δεν είναι πια τόσο σωματική ή/και διανοητική. Είναι και κούραση συναισθηματική ή/και πνευματική. Είναι κούραση που γεννιέται από την αρνητική αλληλεπίδραση με τους άλλους εργαζόμενους και που μεταφέρεται συστηματικά στο σπίτι και γενικά επηρεάζει την απόδοση και συμπεριφορά των εργαζομένων μέσα στην επιχείρηση.¹

Επίσης η σωματική κούραση συνδέεται με την επαγγελματική εξουθένωση¹, μια αρκετά συχνή ορολογία για το φαινόμενο της υπερβολικής κούρασης και εξάντλησης των εργαζομένων. Ένας ακόμη άσχημος παράγοντας ο οποίος υπάρχει στον εργασιακό χώρο είναι η εργασιακή κακομεταχείριση, δηλαδή “η επαναλαμβανόμενη και συνεχής προσπάθεια από ένα (ή πολλά άτομα) να βασανίσουν, εξουθενώσουν, καταπονήσουν, εμποδίσουν, εσκεμμένα προκαλέσουν την αντίδραση, εξαιρέσουν ή απομονώσουν το άλλο άτομο από το εργασιακό περιβάλλον. Είναι εκείνη η μεταχείριση που προκαλεί, πιέζει, φοβίζει, υποτιμά και που μέσα από την επανάληψή της έχει συντριπτικά αποτελέσματα.” (Brodsky, 1976).

Στον όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης έρχεται να συνδεθεί και το σύνδρομο της χρόνιας κόπωσης², το οποίο είναι ένα φαινόμενο που τα περισσότερα ‘θύματά’ της είναι γυναίκες. Γυναίκες κυρίως νέες στην ηλικία, που πρόσφατα έχουν αποκτήσει οικογένεια, ενώ συγχρόνως εργάζονται ή βρίσκονται στην περίοδο της εγκυμοσύνης, αλλά και γυναίκες μεγαλύτερες στην ηλικία. Η επαγγελματική υπερδραστηριότητα, οι ευθύνες του σπιτιού, η φροντίδα των παιδιών και οι κοινωνικές υποχρεώσεις φορτίζουν ψυχολογικά και σωματικά το άτομο, με αποτέλεσμα ένας πολύ μεγάλος αριθμός γυναικών που βρίσκονται στην παραγωγική ηλικία να παρουσιάζουν αυτό το πρόβλημα. Μια χρόνια κόπωση μπορεί επίσης να οφείλεται στην υπερβολική εργασία με την οποία αναγκάζεται να ασχοληθεί κάποιος ενώ δε του αρέσει, σε χρόνια δύσκολες οικογενειακές καταστάσεις, σε κοινωνικά, οικονομικά προβλήματα, και διαταραχές στον ύπνο, όπου το άτομο, προσπαθώντας να αντεπεξέλθει σε όλες τις εξωτερικές απαιτήσεις και πιέσεις, εξαντλεί τα οργανικά και ψυχικά αποθέματά του².

¹ (http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=3878, 20/6/2012).

² (http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=18191, 20/6/2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1-ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ-ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Η απασχολησιμότητα αποτελεί πλέον κεντρική έννοια των στρατηγικών ανθρώπινου δυναμικού, παγκοσμίως. Αφορά στην καταλληλότητα των προσόντων ενός ατόμου σε σχέση με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από καινοτομικότητα και υψηλή απόδοση και απαιτεί από τους εργαζομένους κάθε ιεραρχικού επιπέδου να επιλύουν προβλήματα, να αναζητούν συνεχώς τρόπους βελτίωσης των μεθόδων που χρησιμοποιούν και να λειτουργούν αποτελεσματικά στο πλαίσιο της συνεργασίας τους με τους συναδέλφους τους (Bailey 1997; Packer 1998). Οι σύγχρονοι εργοδότες αναζητούν υποψηφίους που διαθέτουν επιχειρηματικό πνεύμα, είναι επινοητικοί και προσαρμόσιμοι, και, οι οποίοι πέρα από το πτυχίο τους κατέχουν ένα εύρος δεξιοτήτων, γνωστές ως δεξιότητες απασχολησιμότητας, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε μια ποικιλία περιβαλλόντων, όπως και στη καριέρα τους. Επομένως, ο σύγχρονος εργαζόμενος θα πρέπει να επιδιώκει την ανάπτυξη δεξιοτήτων που αποτελούν βοηθήματα για τη μελλοντική πορεία της καριέρα του, που απαιτούν οι σύγχρονοι εργοδότες και που αντανακλούν την προσωπικότητα, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του ατόμου.³

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον συμπεριλαμβάνονται επίσης πολλές δυσκολίες. Οι ραγδαίες αλλαγές στην εργασία είναι αναπόφευκτο, εφόσον οι εθνικές αγορές ενώνονται, δημιουργούνται νέες μορφές εργασίας, και οι εργαζόμενοι πλέον μπορούν να ενοικιάζονται μέσω συγκεκριμένων εταιριών που ασχολούνται με αυτό. Σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα της οικονομικής κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα, οι μισθοί μειώνονται συνεχώς, και πολλές φορές δεν είναι ανάλογοι με τις απαιτήσεις που καλούνται οι εργαζόμενοι να βγάλουν εις πέρας, οι εταιρίες προσπαθούν να υποβαθμίσουν τις συλλογικές συμβάσεις αντικαθιστώντας τις με ατομικές συμβάσεις. Επίσης, οι πωλήσεις έχουν μειωθεί, και αυτό διακρίνεται από το ότι οι επιχειρήσεις, από τις πιο μεγάλες έως και τις πιο μικρές, δυσκολεύονται και πολλές από αυτές δεν καταφέρνουν να επιβιώσουν. Υπάρχουν ακόμη κάποιες εταιρίες μίσθωσης προσωπικού οι οποίες προσλαμβάνονται από εταιρίες για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα μέσω εργολάβων, οι οποίοι τους αμείβουν με λίγα χρήματα, δημιουργώντας έτσι πρόβλημα σε πολλούς ανθρώπους. Έχοντας σαν αποτέλεσμα την μείωση των κινήτρων που είχαν οι εργαζόμενοι για να αυξήσουν την απόδοσή τους.

³ (<http://www.hrpro.gr/default.asp?pid=9&la=1&arId=2990&pg=1&ss=,> 22/6/2012)

1.1 ΤΟ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Το εργασιακό περιβάλλον έχει πολλές ιδιότητες που μπορεί να επηρεάσει τόσο την σωματική όσο την ψυχολογική ευεξία ενός εργαζόμενου. Το ζητούμενο λοιπόν είναι να γίνουν όσο το δυνατόν καλύτερα κατανοητές οι πτυχές της εργασίας αλλά και του εργασιακού περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται ο εργαζόμενος, που επηρεάζουν σημαντικά την ψυχολογία των ατόμων, καθώς και την απόδοσή τους. Γι' αυτόν το λόγο λοιπόν, έχουν αναπτυχθεί κάποια μοντέλα για τη μελέτη του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας και υγείας εργαζομένου⁴.

Αυτά τα θεωρητικά μοντέλα ⁵θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν σε αυτά που έχουν αναπτυχθεί βάση της γενικότερης θεωρίας και σε αυτά που έχουν αναπτυχθεί βάση παρατηρήσεων στη πράξη. Τα μοντέλα της πρώτης ομάδας βασίζονται σε λίγους παράγοντες και μπορεί να είναι χρήσιμα για την εκτίμηση των συνθηκών εργασίας από μια γενική οπτική γωνία αλλά είναι λιγότερο αξιόπιστα για ατομικές προβλέψεις.

Τα θεωρητικά μοντέλα για την μελέτη των ψυχοκοινωνικών παραγόντων στο χώρο εργασίας παρουσιάζονται ως εξής:

Βασίζονται στη γενικότερη θεωρία, όπως σύμφωνα με το μοντέλο PERSON ENVIRONMENT FIT το οποίο και μελετήθηκε εκτενώς από ερευνητές στο

Ινστιτούτο Κοινωνικής Έρευνας του Πανεπιστημίου του Michigan. Η κεντρική του υπόθεση αφορά τη σχέση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του.

Το άτομο-Περιβάλλον. Αναπτύχθηκε στις αρχές του 1970 από ερευνητές στο Πανεπιστήμιο του Μίσιγκαν, αναφέρει ότι στέλεχος αναπτύσσεται όταν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των κινήτρων του ατόμου και των προμηθειών του περιβάλλοντος (εργασία), ή μεταξύ των απαιτήσεων της εργασίας και των ικανοτήτων του ατόμου να πληρούν αυτές τις απαιτήσεις. Κίνητρα περιλαμβάνουν παράγοντες όπως η συμμετοχή, το εισόδημα, κ.α. Οι απαιτήσεις περιλαμβάνουν μεγάλο φόρτο εργασίας και την πολυπλοκότητα εργασίας⁶ (Caplan et al, 1975. Van Harrison, 1978. Baker, 1985).

⁴ (<http://occm.ed.oxfordjournals.org/content/50/5/299.full.pdf>, 22/6/2012)

⁵ (http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/ergasiako_perivallon.1103196486781.pdf, 20/04/2012)

⁶ (http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/ergasiako_perivallon.1103196486781.pdf, 20/04/2012)

Η εργασία μπορεί να αποδειχθεί αγχωτική συνθήκη για τον εργαζόμενο όταν υπάρχει χάσμα:

- Ανάμεσα στα κίνητρα και τις επιδιώξεις του και σε αυτά που το περιβάλλον του προσφέρει
- Ανάμεσα στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και στην ικανότητά του να ανταποκριθεί σε αυτές.

Συγκεκριμένα αναφέρεται στην ομοιότητα ενός συγκεκριμένου συνόλου ατόμων που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και σε ένα σύνολο χαρακτηριστικών που σχετίζονται με το περιβάλλον (Schneider, 1992) όπως ένας αγώνας μεταξύ των χαρακτηριστικών ενός ατόμου (π.χ., τιμές) και σε εκείνες ενός οργανισμού τυποποίησης (π.χ. πολιτιστικές αξίες του οργανισμού), ή η αντιστοιχία μεταξύ των ικανοτήτων ενός ατόμου και των επαγγελματικών απαιτήσεών του. Η εφαρμογή του συγκεκριμένου μοντέλου έχει θετικά στοιχεία τα οποία σχετίζονται με τη σταδιοδρομία των ατόμων μέσα στην επιχείρηση, την συμμετοχή τους, την ικανοποίησή τους από την εργασία, την οργανωτική τους συμπεριφορά, και την επαγγελματική επιτυχία. Τα αρνητικά στοιχεία είναι σχετικά με τις προθέσεις του κύκλου εργασιών με τις απαιτήσεις της εργασίας, όπως τις ευθύνες που έχει μια εργασία. Η μεγάλη δοκιμή του μοντέλου Fit Person Environment ήταν μια συγχρονική μελέτη του 2010 των εργαζομένων μέσα στις επιχειρήσεις σε 23 διαφορετικά επαγγέλματα (Carlan et al., 1975). Ωστόσο, αυτά δεν ήταν ένα τυχαίο δείγμα της αμερικανικής έρευνας, καθώς υπάρχουν αντικειμενικές μετρήσεις των χώρων εργασίας, ενώ το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν χαμηλό στο 25% για ορισμένα από τα επαγγέλματα. Ο πιο σημαντικός παράγοντας άγχους για τους εργαζόμενους φαίνεται να είναι ο μεγάλος φόρτος διοικητικής εργασίας, η πολύπλοκη δουλειά, η μη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους, και οι ανεπιθύμητες υπερωρίες. Οι άνθρωποι οι οποίοι εργάζονταν ως συναρμολογητές σε κάποιες επιχειρήσεις και αυτοί που δούλευαν στις γραμμές συναρμολόγησης είχαν το υψηλότερο άγχος και την πίεση οποιουδήποτε από τα υπόλοιπα 23 επαγγέλματα (Carlan et al., 1975, σ. 201).

Βασίζονται σε αυτά που έχουν αναπτυχθεί και διαπιστωθεί στη πράξη, όπως με βάση το μοντέλο του COOPER στο οποίο εξετάζει τις επιπτώσεις της εργασίας των ατόμων που εργάζονται σε γραφεία.

Ακόμα μια διάκριση μοντέλων που μπορεί να γίνει είναι τα μοντέλα εκείνα που είναι σχεδιασμένα να εκτιμούν το περιβάλλον έτσι ώστε να δίνουν πληροφορίες για την

οργάνωση της εργασίας, και τα μοντέλα με τα οποία επιτρέπονται οι ατομικές προβλέψεις και παρεμβάσεις.

Ο COOPER (1996/1997) πρότεινε ένα μοντέλο για την συναισθηματική νοημοσύνη που εντάσσεται στις θεωρίες που έχουν να κάνουν με την προσωπικότητα ενός ατόμου. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο η συναισθηματική νοημοσύνη απαρτίζεται από πέντε διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων αυτές είναι οι εξής :

- Το εκάστοτε περιβάλλον που αναφέρεται στις πιέσεις
- Ο συναισθηματικός αλφαριθμητισμός ο οποίος περιλαμβάνει τη συναισθηματική ενημερότητα και εκφραστικότητα.
- Οι ικανότητες του δείκτη συναισθηματικής ευφυΐας
- Οι αξίες και στάσεις του συναισθηματικού δείκτη αναφέρονται στις προσδοκίες την συμπόνια τη διαίσθηση τον βαθμό εμπιστοσύνης

Τέλος, τα αποτελέσματα των δεικτών αφορούν σε μετρήσεις για την εκδήλωση της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως η γενική κατάσταση υγείας, η ποιότητα της ζωής και των σχέσεων και η άριστη επίδοση.

1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Οι *εργασιακές σχέσεις* ως επιστημονικός κλάδος, αλλά και ως θέμα της καθημερινής πραγματικότητας, αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύγχρονης ζωής. Ο πιο συνήθης ορισμός είναι ο νομικός, που ορίζει τις εργασιακές σχέσεις ως συλλογικές διαπραγματεύσεις σύμφωνα με το εργατικό δίκαιο, ως διαδικασίες προσλήψεων, προαγωγών, επιβολής ποινών, καταγγελίας σύμβασης και απόλυσης, απόδοσης αποζημιώσεων και συνταξιοδότησης. Η εργασιακή σχέση είναι επίσης μια *σχέση εξουσίας* μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου καθώς και οι συλλογικές συμβάσεις, οι συλλογικές διαφορές και οι απεργίες, καθώς και τα παρεπόμενα θέματα όπως οι επιπτώσεις της νέας τεχνολογίας στην απασχόληση, ο θεσμός της συμμετοχής, οι εργασιακές σχέσεις, η παραγωγικότητα, κ.λπ. Ακόμη, είναι ένα είδος σχέσεων που δημιουργεί ο κάθε εργαζόμενος είτε το επιθυμεί είτε όχι, δηλαδή χωρίς να επιλέγει, εφόσον μέρος των σχέσεων αυτών επιβάλλονται από τα εργασιακά καθήκοντα και την περιγραφή της θέσης εργασίας⁷.

⁷ (www.unipi.gr/katsanevas/arhtra/scientific%20articles/104.doc, 28/03/2012).

Κεντρικό σημείο των εργασιακών σχέσεων είναι οι συλλογικές διαπραγματεύσεις που αναφέρονται "ως η διαδικαστική μέθοδος με την οποία οι ενώσεις των μισθωτών διαπραγματεύονται με τους εργοδότες ή τις ενώσεις τους, τις αμοιβές, τους όρους και τις συνθήκες εργασίας των μελών τους. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό των Sidney και Beatrice Webb, "αποσκοπούν στην προαγωγή και προάσπιση των συμφερόντων των μελών τους".⁸

Επίσης, *εργασιακές σχέσεις* ονομάζουμε τις σχέσεις που δημιουργούνται σε επαγγελματικό επίπεδο μέσα στον εργασιακό χώρο, οι οποίες περιορίζονται από τις οργανωτικές δομές και κανόνες του εκάστοτε εργασιακού χώρου⁹

1.3 ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Με την έννοια *Ανθρώπινες Σχέσεις* εννοούμε το σύνολο των τυπικών ή άτυπων σχέσεων, οι οποίες αναπτύσσονται μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, δημιουργώντας θετικές ή αρνητικές συνθήκες εργασίας οι οποίες επηρεάζουν ανάλογα την απόδοση του οργανισμού.¹⁰

Οι *Ανθρώπινες Σχέσεις* , έχουν ως αντικείμενο την δημιουργία των διαδικασιών αυτών που διατηρούν και υποκινούν το προσωπικό σε εργασία. Αυτές διαμορφώνονται κατά ένα πολύ μεγάλο ποσοστό μέσω των άτυπων σχέσεων οι οποίες στο σύνολο τους αποτελούν τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν έντονα την ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων . Η ψυχολογική αυτή κατάσταση των εργαζομένων εκδηλώνεται με τη μορφή της διάθεσης, του ηθικού, του επιπέδου φιλοδοξίας, της συμμετοχής και της ευχαρίστησης ή μη από την εργασία. Η ποιότητα των Ανθρώπινων Σχέσεων επηρεάζει θετικά ή αρνητικά το κλίμα που αναπτύσσεται στο εσωτερικό του οργανισμού και έχει επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού . Οι περισσότεροι εργαζόμενοι αλλά και τα διευθυντικά στελέχη , ακόμη και εκείνοι με ιδιαίτερη εργασιακή πείρα, υποτιμούν την αξία των ανθρώπινων σχέσεων και την επιρροή που ασκούν στην προσπάθειά τους για επαγγελματική καταξίωση και ανάπτυξη. Άλλοι προσπερνούν το ζήτημα ισχυριζόμενοι ότι οι ανθρώπινες σχέσεις στην επιχείρηση είναι κατάσταση «αυτονόητη» και άλλοι το απορρίπτουν επειδή απλά δεν έχουν τη δυνατότητα να το

⁸ (www.unipi.gr/katsanevas/arthra/scientific%20articles/104.doc, 22/6/2012)

⁹(http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/ergasiako_perivallon.1103196486781.pdf, 26/03/2012).

¹⁰ (<http://georgepapatriantafillou.wordpress.com/2011/04/23/1843/>, 26/6/2012)

αντιληφθούν. Στην απλούστερη εκδοχή τους οι ανθρώπινες σχέσεις στην επιχείρηση θεωρούνται το status , το πλέγμα σχέσεων, με το οποίο αποφεύγονται οι ενδοεπιχειρησιακές συγκρούσεις και κυρίως οι τριβές ανάμεσα στους εργαζομένους.

Μέσω των ανθρώπινων σχέσεων οικοδομούνται και διατηρούνται πολυεπίπεδοι, σύνθετοι και πολλών κατευθύνσεων δεσμοί ανάμεσα σε πολλές ομάδες ανθρώπων σε «θετικά» και «αρνητικά» εργασιακά περιβάλλοντα. Η οικοδόμηση ενός πλέγματος θετικών εργασιακών ανθρώπινων σχέσεων οδηγεί:

- στην επίλυση δύσκολων προβλημάτων όταν και όπου εμφανίζονται
- στη δυνατότητα για προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις απαιτήσεις «δύστροπων» και πολλές φορές «άδικων» προϊσταμένων.
- στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον.
- στην ανάπτυξη συστήματος «αυτοδιάγνωσης και ενδοσκοπήσης» του εργασιακού χώρου.
- στη διαμόρφωση ευκρινούς πλέγματος επικοινωνίας και ενδοεπικοινωνίας των ομάδων εργασίας.
- στην οικοδόμηση μακροχρόνιων και αποτελεσματικών σχέσεων ανάμεσα στους εργαζόμενους.
- στην αποκατάσταση και ομαλοποίηση ήδη διαταραγμένων εργασιακών σχέσεων.
- στη δυνατότητα προσαρμογής εργαζομένων με ειδικά προβλήματα στο περιβάλλον εργασίας και στην «προφύλαξη» των συνεργατών τους από μια πιθανή μετάγχιση των προβλημάτων αυτών.
- στη διαμόρφωση «θετικής στάσης» από την πλευρά των εργαζομένων σε όλο το φάσμα της επιχείρησης.

Όταν παύουν οι ανθρώπινες σχέσεις τότε αρχίζουν να κάνουν την εμφάνισή τους συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων, απογοητεύσεις, παράπονα, παραιτήσεις προσωπικού, μείωση της ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης του προσωπικού, και πτώση ανταγωνιστικότητας, έχοντας ως τελικό αποτέλεσμα την κατάρρευση του οργανισμού. Αξιολογικά καλός χαρακτηρίζεται ο οργανισμός του οποίου όλα τα μέρη συντονίζονται και συσχετίζονται κατά τρόπο ικανοποιητικό προς την κατεύθυνση της προώθησης των γενικών αντικειμενικών σκοπών και είναι ικανός να ανταποκριθεί στις εσωτερικές και εξωτερικές ανάγκες για αλλαγή και πρόοδο.

Το *εργασιακό κλίμα* ή το *επικοινωνίας και καλής συμπεριφοράς* είναι οι συνθήκες εκείνες που δημιουργούνται μέσα σε κάθε οργανισμό.

Οι πλέον παραγωγικοί εργαζόμενοι σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον είναι αυτοί που φανερώνουν «θετική συμπεριφορά», με άλλα λόγια αποπνέουν και ενισχύουν το θετικό κλίμα στην εργασία. Η θετική συμπεριφορά :

- δημιουργεί αντίστοιχα συναισθήματα και θετικό ψυχολογικό κλίμα στο περιβάλλον εργασίας.
- ενισχύει τους δεσμούς συνεργασίας της ομάδας και δρομολογεί θετική παραγωγική διάθεση.

Εργαζόμενοι με «θετική στάση» καταγράφονται ως καθοδηγητές/ηγέτες στο χώρο εργασίας, κάτι που εκτιμά ιδιαίτερα το επιχειρησιακό management.

- σφυρηλατεί το πνεύμα συνεργασίας, ενισχύει και βελτιώνει το δείκτη παραγωγικότητας και δημιουργεί θετικές προϋποθέσεις επαγγελματικής ανόδου για τους εργαζόμενους.

Οι σταθερά αρνητικές διαθέσεις αυξάνουν το εργασιακό στρες και επηρεάζουν αρνητικά το ομαδικό πνεύμα στο περιβάλλον εργασίας. Οι «αρνητικές συμπεριφορές» :

- ανατρέπουν το θετικό κλίμα ομαδικής εργασίας μειώνοντας το δείκτη δημιουργικότητας και παραγωγικότητας. Παράλληλα οδηγούν το διευθυντικό management σε αποφάσεις και κινήσεις πολλές φορές επώδυνες για τους υφισταμένους.
- επηρεάζουν αρνητικά τη διάθεση για συμμετοχή και προσφορά καθώς επίσης και οποιαδήποτε νεωτεριστική πρωτοβουλία.
- ανατρέπουν τις προσπάθειες των εργαζομένων για ενσωμάτωση στην ομάδα εργασίας.¹¹

Φαίνεται λοιπόν, ότι η σημασία του σωστού εργασιακού περιβάλλοντος, των καλών εργασιακών και ανθρώπινων σχέσεων, συμβάλουν άμεσα στην απόδοση των εργαζομένων αλλά και στην σωματική και ψυχική τους υγεία.

Στη συνέχεια, θα παρουσιαστούν οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την απόδοση εργαζομένων στον εργασιακό χώρο, η ισότητα που είναι απαραίτητο να υπάρχει μεταξύ

¹¹ (http://www.symmetoxi.gr/documents/Ergasiakes_sxeseis.pdf, 10/10/2012)

των εργαζομένων και τέλος τον βαθμό που επηρεάζει την προσωπική και επαγγελματική ζωή ενός ανθρώπου το άγχος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 -ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να κατανοεί τους στόχους της επιχείρησης και σε αυτή την κατεύθυνση λειτουργεί αποτελεσματικά η ανάλυση εννοιών όπως αποστολή – προτεραιότητες-στρατηγική κλπ. Κατάλληλο εργαλείο για την επίτευξη των παραπάνω λειτουργιών, αποτελεί η πραγματοποίηση προγράμματος ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης . Η επιμόρφωση των εργαζομένων, αποτελεί βασική υποχρέωση κάθε επιχείρησης και αποβλέπει τόσο στην κατανόηση από πλευράς εργαζομένων των βασικών εννοιών που αναφέρθηκαν παραπάνω, (στην ουσία γνώση της επιχείρησης στην οποία εργάζονται), αλλά και στην προσαρμογή των γνώσεων και των ικανοτήτων των εργαζομένων στις διάφορες εξελίξεις.

Η διαδικασία της εκπαίδευσης λειτουργεί αμφίδρομα διότι ο μεν εργαζόμενος μέσα από αυτή βελτιώνει τις γνώσεις και τα προσόντα του , ενώ η επιχείρηση επωφελείται των βελτιωμένων αυτών προσόντων και ικανοτήτων με σκοπό την αύξηση της απόδοσης.

Ακόμα ένας παράγοντας αποτελεί η παρότρυνση των εργαζομένων να εκθέτουν τις απόψεις τους για το πώς μπορεί η επιχείρηση καλύτερα να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Την παροχή στους εργαζόμενους των απαραίτητων μέσων για την εκτέλεση της εργασίας τους καθώς και το σύνολο των διευκολύνσεων που προσφέρει η επιχείρηση στο προσωπικό της, για την απρόσκοπτη διεξαγωγή της εργασίας του και περιγράφεται με τον όρο “συνθήκες εργασίας”, ο οποίος θα αναλυθεί παρακάτω.

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Ένας γενικός ορισμός για την *παραγωγικότητα* είναι ότι αποτελεί τη σχέση μεταξύ των εκροών που δημιουργεί ένα σύστημα παραγωγής ή παροχής υπηρεσιών και των εισροών που είναι απαραίτητες για την δημιουργία αυτών των εκροών. Η ευρύτερη έννοια της παραγωγικότητας, σχετίζεται με την αποτελεσματική χρήση των πόρων, (εργασία, κεφάλαιο γη , υλικά , ενέργεια , πληροφορίες), κατά την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών. Η παραγωγικότητα της εργασίας εκφράζει το αποτέλεσμα του ανθρώπινου

δυναμικού στην προσπάθειά του να παράγει αυτήν την ποσότητα προϊόντος που απαιτείται (αριθμός ατόμων ή ώρες εργασίας).

Η **παραγωγικότητα της εργασίας** αντικατοπτρίζει την συνολική επίδραση πολλών παραγόντων στο παραγόμενο αποτέλεσμα , όπως του φυσικού κεφαλαίου (κτίρια, μηχανήματα), της τεχνολογίας , του ανθρώπινου κεφαλαίου (εκπαίδευση και κατάρτιση), της οργάνωσης της εργασίας, κ.λπ.

Στον εργασιακό χώρο η **παραγωγικότητα του ατόμου** και της ομάδας αποτελεί ένα καίριο θέμα. Με τον όρο παραγωγικότητα αναφερόμαστε στην επίδοση του ατόμου ή της ομάδας, σε ένα συγκεκριμένο έργο, δηλαδή σε ένα σύνολο κανόνων που πρέπει να τηρηθούν για την επίτευξη ενός στόχου (Wilke & Meertens, 1994). Η Shaw (1932) στα πειράματά της κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι ομάδες αποδίδουν καλύτερα όσον αφορά τον αριθμό των σωστών λύσεων, αλλά συνολικά χρειάζονται περισσότερο χρόνο από ότι τα μεμονωμένα άτομα για την παραγωγή λύσεων. Επίσης, εκτός από τον αριθμό των ατόμων σημαντικό ρόλο παίζει και το είδος του έργου. Ο Steiner (1972) πρότεινε ένα μοντέλο που καλύπτει τις διαφορετικές περιπτώσεις. Διακρίνει την **πραγματική παραγωγικότητα** μιας ομάδας από τη **δυννητική παραγωγικότητα**, η οποία συνίσταται στο ανώτερο δυνατό σημείο απόδοσης μιας ομάδας. Η δυννητική παραγωγικότητα εξαρτάται από τους πόρους των μελών της ομάδας και από τις απαιτήσεις του έργου. Αυτοί οι πόροι είναι οι εξής: οι γνώσεις, οι δεξιότητες, οι ικανότητες και τα όργανα που έχουν στη διάθεσή τους τα άτομα προκειμένου να ολοκληρώσουν ένα έργο, ενώ οι απαιτήσεις του έργου αφορούν κυρίως το τελικό αποτέλεσμα.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ

Πολλοί είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα, μερικοί από αυτούς παρουσιάζονται παρακάτω:

Σε μακροοικονομικό επίπεδο:

- Η δομή της οικονομίας
- Η οικονομική σταθερότητα
- Η απασχόληση
- Η ανεργία
- Οι υποδομές (κτίρια συνθήκες εργασίας κ. α.)

Σε μικροοικονομικό επίπεδο :

- Οι γνώσεις και οι δεξιότητες του προσωπικού
- Η οργάνωση της εργασίας
- Η καινοτομία
- Ο ανταγωνισμός που υπάρχει στον κλάδο
- Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η παραγωγικότητα λέγεται πως συνδέονται μεταξύ τους. Συγκεκριμένα εικάζεται ότι η παραγωγικότητα αυξάνεται όταν ο εργαζόμενος είναι ικανοποιημένος. Ορισμένες μελέτες υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αναγκαία για την ευημερία της επιχείρησης και ότι το κόστος της δεν είναι υψηλό και γι' αυτό τον λόγο η επιδίωξή της αποτελεί βασικό μέλημα των επιχειρήσεων. Η παραγωγικότητα και η δημιουργικότητα ενισχύονται όταν τα άτομα ασχολούνται με το να πετύχουν στόχους με τους οποίους αυτοδεσμεύονται.¹²

Αυτό σημαίνει ότι τα στελέχη επισημαίνουν και συμφωνούν με τους στόχους που πρέπει να επιδιωχθούν και θέτουν σε κίνηση συγκεκριμένες δραστηριότητες για την επιτυχία τους. Όταν η δέσμευση συνδέεται με ένα στόχο, τότε κανείς παρακινείται, επιδιώκει να τον πετύχει, σκέπτεται πώς να τον φθάσει και κάνει τις προσπάθειες που χρειάζονται. Όταν η διοίκηση με αντικειμενικούς σκοπούς γίνεται σωστά, οι προσωπικοί στόχοι πλησιάζουν τους στόχους της επιχείρησης ή του οργανισμού και είναι πιο αρμονική η σχέση μεταξύ τους. Κάποιες άλλες μελέτες υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του εργαζομένου είναι περιττή πολυτέλεια.

Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν έχουν προκλητικές ευκαιρίες στη δουλειά. Αυτό περιλαμβάνει ευκαιρίες να συμμετέχουν σε ενδιαφέροντα έργα, δουλειές με έναν ικανοποιητικό βαθμό πρόκλησης και ευκαιρίες για αυξημένη υπευθυνότητα. Αυτό δεν είναι απλώς «ευκαιρία προαγωγής», καθώς οι επιχειρήσεις έχουν γίνει οριζόντιες, οι προαγωγές μπορεί να είναι σπάνιες. Τα άτομα έχουν βρει προκλήσεις μέσα από projects, ομάδες ηγεσίας, κ. α.¹³

Η **αποδοτικότητα** μετράει το πόσο οικονομικός ήταν ο τρόπος, με τον οποίο οι πόροι που χρησιμοποιήθηκαν ως εισροές (κεφάλαια, τεχνογνωσία, χρόνος κ.τ.λ.)

¹² (http://www.specisoft.gr/home/news/docs/arthro_paragogikotita.pdf, 11/10/2012)

¹³ (http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14, 11/10/2012)

οδήγησαν στα επιθυμητά αποτελέσματα, δηλαδή το πόσο λογικό ήταν το κόστος για την επίτευξη των αποτελεσμάτων.

Οι δείκτες απόδοσης που επιλέγονται πρέπει να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Πρέπει να είναι συναφείς με τους βασικούς στόχους που έχουν τεθεί βάση της στρατηγικής της επιχείρησης η οποία έχει οριστεί από την σύστασή της.
- Πρέπει να είναι λίγοι σε αριθμό και με ουσιαστική σημασία.
- Τα δεδομένα που απαιτούνται για τον υπολογισμό των δεικτών πρέπει να είναι εύκολα διαθέσιμα και να αποκτώνται έγκαιρα και με λογικό κόστος.
- Στο μέτρο του δυνατού, οι δείκτες απόδοσης θα πρέπει να επιτρέπουν την ποσοτική μέτρηση της προόδου, του αποτελέσματος ή της επίπτωσης.

Ωστόσο, για ορισμένους στόχους έργων (π.χ. ανάπτυξη ικανοτήτων) μπορεί να είναι αναγκαία η διαμόρφωση ποιοτικών δεικτών για τη μέτρηση της επιτυχίας, οι οποίοι ωστόσο θα πρέπει παράλληλα να επιτρέπουν την αξιόπιστη παρακολούθησή.

2.2 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Οι συνθήκες εργασίας που επικρατούν μέσα σε έναν εργασιακό χώρο, είναι πολύ σημαντικές και αποτελούν την βάση για την μέγιστη απόδοση όλων αυτών των ανθρώπων οι οποίοι εργάζονται σε αυτήν την επιχείρηση ή οργανισμό.

Οι συντελεστές οι οποίοι συμβάλλουν στη σωστή δημιουργία του εργασιακού χώρου έχοντας όσο το δυνατό καλύτερες συνθήκες εργασίας είναι οι εξής:

- I.** Το φυσικό περιβάλλον (φωτισμός, ένταση θορύβου κ.α.)
- II.** Το υλικό περιβάλλον (η επίπλωση, ο εξοπλισμός, κτήρια) και το φυσικό περιβάλλον
- III.** Ο χωροταξικός σχεδιασμός του χώρου (κατάταξη των μηχανημάτων στον χώρο, ροή υλικών)
- IV.** Το κλίμα που επικρατεί στον εργασιακό χώρο (επικοινωνία, συνεργασία)
- V.** Η εκπαίδευση των εργαζομένων (κινδύνους και τις παγίδες μέσα στην επιχείρηση)

VI. Η υγιεινή και η καθαριότητα μέσα στην επιχείρηση¹⁴

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΤΕΡΑ:

- I.** Η θερμότητα, ο ακατάλληλος φωτισμός και ο θόρυβος δεν προκαλούν μόνο ενόχληση, αλλά επηρεάζουν και την ασφάλεια, την υγιεινή και την απόδοση των εργαζομένων στην εργασία. Δυστυχώς όμως παρ' όλο που αυτές οι συνθήκες δημιουργούν πρόβλημα στις αισθήσεις, στην όραση και την ακοή, συχνά δεν λαμβάνονται υπόψη από τους αρμόδιους. Η θερμοκρασία που¹⁵ επικρατεί στο χώρο εργασίας, η ποσότητα και η ποιότητα του φωτός και τα επίπεδα στα οποία κυμαίνεται ο θόρυβος, είναι συνηθισμένοι παράγοντες συνθηκών εργασίας, οι οποίοι συναντιούνται σε όλους τους εργασιακούς χώρους. Αυτές οι συνθήκες μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια και την υγιεινή των εργαζομένων στα εργοστάσια, όπου η μηχανοποίηση και ο αυτοματισμός έχουν επιφέρει αλλαγές. Όταν οι παράγοντες αυτοί είναι ακατάλληλοι ή ξεπερνούν τα όρια, μπορούν να επηρεάσουν την εκτέλεση μιας εργασίας και την παραγωγικότητα. Για παράδειγμα, συνθήκες υψηλής θερμοκρασίας και υγρασίας προκαλούν πρόσθετη κόπωση και πιθανούς κινδύνους για την υγεία, ή ο θόρυβος κάνει αδύνατο το άκουσμα των προειδοποιήσεων για την ασφαλή εργασία, προκαλεί παρανόηση και μπορεί να οδηγήσει σε μόνιμη απώλεια της ακοής.
- II.** Στη συνέχεια είναι το υλικό περιβάλλον που αποτελείται από την ποιότητα των κτηριακών εγκαταστάσεων όπου στεγάζονται οι εργαζόμενοι, όπως και από τον εξοπλισμό που διαθέτει η επιχείρηση. Αυτά παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο για την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων και αυτό γιατί ο εργοδότης φροντίζει γι' αυτούς κάνοντας τους να αισθάνονται, άνετα και ασφαλείς στην εργασία τους. Ακόμα, το φυσικό περιβάλλον μέσα στον χώρο της επιχείρησης θα πρέπει να είναι ευχάριστο για να προσθέτει στους εργαζόμενους ένα αίσθημα χαράς από την ύπαρξη δέντρων, φυτών κ.α. Αυτά λειτουργούν ευεργετικά στους εργαζόμενους, όσον αφορά στην προσφορά

¹⁴ (<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>, 09/5/2012)

¹⁵ (<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>, 09/5/2012),

της εργασίας τους και στην αποτελεσματικότητα του έργου τους, που για πολλούς θεωρείται λειτούργημα με ιδιαίτερη σημασία.

III. Η σημασία του χωροταξικού σχεδιασμού μέσα στον επιχειρησιακό χώρο είναι μεγάλη και πολύ σημαντική αφού έχει να κάνει με την σωστή κατάταξη των μηχανημάτων στον χώρο και την ασφαλή ροή των υλικών. Η διαρρύθμιση του χώρου στον οποίο εκτελείται η εργασία θα πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτρέπει όσο το δυνατό περισσότερο τους κίνδυνους ατυχημάτων. Η διαρρύθμιση σημαίνει ο τρόπος κατά τον οποίο σχεδιάζονται τα τμήματα σε σχέση με τις μεθόδους παραγωγής η τοποθέτηση των μηχανημάτων και του εξοπλισμού μέσα στον κάθε χώρο εργασίας. Η μεταφορά των υλικών μέσα στο χώρο εργασίας εγκυμονεί πολλούς κίνδυνους οι οποίοι πολλοί από αυτούς σημειώνονται, όταν οι διάδρομοι μεταφοράς των υλικών δεν είναι ελεύθεροι και υπάρχουν εμπόδια, τότε η εργασία δεν είναι ομαλή και έτσι αυξάνεται ο κίνδυνος ατυχημάτων. Επιπλέον, οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να σχεδιαστούν με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργούν σωστά κάτω από ειδικές συνθήκες, όπως είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας μέσα σύντομα χρονικά διαστήματα, οι διάδρομοι και τα περάσματα θα πρέπει να σχεδιάζονται με απλό και ασφαλή τρόπο ώστε να είναι κατανοητός από τους εργαζόμενους. Θα πρέπει να παρέχονται επίσης, ασφαλείς χώροι αποθήκευσης και στάθμευσης, οι έξοδοι κινδύνου θα πρέπει να είναι ελεύθερες από υλικά και εξοπλισμό ενώ η πρόσβαση στο μηχανικό εξοπλισμό απαιτεί την ύπαρξη κατάλληλων διαδρόμων ή περασμάτων.

IV. Σημαντική επίσης είναι και η σημασία της επικοινωνίας, των φιλικών σχέσεων, της συναδελφικότητας και της εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων αλλά και μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, για την αποφυγή των συγκρούσεων. Ένα ζεστό κλίμα με ειλικρινείς σχέσεις και σωστό κώδικα επικοινωνίας μεταξύ όλων μέσα στην επιχείρηση την βοηθά να λειτουργήσει σωστά και αποτελεσματικά. Ακόμα δίνοντας την δυνατότητα στους εργαζόμενους να συμμετέχουν, με τον τρόπο τους όπως με την ψηφοφορία, στις αποφάσεις σε ζητήματα που τους αφορούν δημιουργείται μέσα τους το αίσθημα της ικανοποίησης για το ότι υπολογίζεται η γνώμη του από τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης. Τέλος, είναι αναγκαία η δημιουργία

υπευθυνότητας για την ποιότητα του έργου κρατώντας έτσι σε εγρήγορση τους εργαζόμενους για την μέγιστη αποδοτικότητά τους.

V. Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι η βάση για όλες τις ενέργειες τους και η έλλειψη ή η ανεπάρκεια αυτής οδηγεί στη δημιουργία ατυχημάτων. Βάση έρευνας διαπιστώνεται το γιατί γίνονται ατυχήματα και πως μπορούν να προληφθούν στο μέλλον. Το πρώτο πράγμα είναι η εξέταση για το πώς παρέκλινε η διαδικασία της εργασίας από την κανονική της ροή. Στους παράγοντες που προκαλούν αυτή την παρέκκλιση περιλαμβάνονται στοιχεία, όπως χαλασμένα μηχανήματα ή μηχανήματα που δεν λειτουργούν σωστά, ελαττωματικά υλικά εργασίας, λανθασμένοι τρόποι εργασίας¹⁶, μπλοκαρισμένοι διάδρομοι και περάσματα κ.α. Οι τρεις κυριότεροι παράγοντες που συμβάλλουν στην δημιουργία ατυχημάτων είναι οι εξής : ¹⁷

- Ο τεχνικός εξοπλισμός δηλαδή η έλλειψη ή ο λάθος σχεδιασμός του.
- Οι συνθήκες εργασίας όπως ο θόρυβος, η θερμοκρασία, ο αερισμός και ο φωτισμός μπορούν να μας επηρεάσουν έμμεσα, προκαλώντας έτσι ατυχήματα. Το πιο συνηθισμένο ατύχημα που συμβαίνει σε ένα εργοστάσιο είναι η πτώση ενός εργαζομένου από την σκάλα. Κατά ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό την ευθύνη την έχει ο εργοδότης, στην περίπτωση που η παρούσα σκάλα ήταν ακατάλληλη και δε τηρούσε τις προϋποθέσεις για την ασφάλεια των εργαζομένων. Στην περίπτωση όμως που η σκάλα ήταν αυτή που θα κρατούσε ασφαλή τον εργαζόμενο χάρη στις προδιαγραφές της, η ευθύνη είναι μόνο στον εργαζόμενο ο οποίος δε χρησιμοποίησε σωστά τη σκάλα.¹⁸Συνεπώς, όλη η εργασία θα πρέπει να οργανώνεται με βάση την προσωπική αντίληψη των εργαζομένων. Στους σημαντικούς παράγοντες για την αποφυγή των ατυχημάτων περιλαμβάνονται:
- Η εμπειρία που έχει ο εργαζόμενος από την εργασία, διότι πάντα τα πρώτα στάδια μιας νέας εργασίας ή μιας καινούργιας διαδικασίας είναι συνήθως και τα πιο επικίνδυνα.
- Πληροφορίες και οδηγίες, όσον αφορά τις μεθόδους εργασίας και τους κινδύνους που εγκυμονούν.

¹⁶ (<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>, 09/5/2012),

¹⁷ (<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>, 09/5/2012),

¹⁸ (<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>, 11/10/2012)

- Η ηλικία του εργαζόμενου, οι νέοι εργαζόμενοι έχουν καλύτερη ακοή, όραση και καλύτερα αντανακλαστικά, ενώ τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας τραυματίζονται ευκολότερα, π.χ. όταν πέφτουν και επίσης η όραση και η ακοή μειώνονται με την πάροδο της ηλικίας.

VI. Ο σωστός καθαρισμός και η επιμέλεια του χώρου εργασίας αποτελούν ουσιαστικό στοιχείο για τη διατήρηση καλών συνθηκών. Συμβάλλουν στην πρόληψη των τραυματισμών κατά την εργασία και των ασθενειών και συντελεί ουσιαστικά στις σωστές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας. Ο καθαρισμός είναι η εργασία συντήρησης του χώρου και συνεπώς καθήκον όλων γι' αυτό ο σωστός καθαρισμός δεν είναι δυνατό, να επιτευχθεί χωρίς την θέληση και τη συμμετοχή όλων στο χώρο εργασίας. Το "νοικοκυριό" περιλαμβάνει: την οργάνωση και κατάλληλη συντήρηση των κτισμάτων, εγκαταστάσεων, μηχανημάτων και εξοπλισμού, τη διατήρηση σε καλή κατάσταση όλων των χώρων υγιεινής και ανάπαυσης και τον τακτικό χρωματισμό και καθαρισμό των τοίχων, των οροφών και των μόνιμων χωρισμάτων. Το "σωστό νοικοκυριό" περιλαμβάνει επίσης την καθημερινή καθαριότητα, τάξη και την σωστή διάταξη όλων των τμημάτων του χώρου εργασίας. Το "ανεπαρκές νοικοκυριό" γίνεται αιτία:- ατυχημάτων, όπως είναι η πτώση εξ' αιτίας ολίσθησης σε γλιστερό ή λιπαρό δάπεδο, το σκόνταμμα στους διαδρόμους, οι τραυματισμοί από προεξέχοντα μέρη, η βλάβη των ανελκυστήρων κλπ., κακού φωτισμού που οφείλεται σε ελλείψεις λαμπτήρων, κίνδυνοι για την υγεία, από συσσώρευση σκόνης, απροστάτευτη επαφή με χημικά προϊόντα, έκθεση στους καπνούς από εξατμίσεις κλπ. Για τον σωστό καθαρισμό λοιπόν των εργασιακών χώρων χρειάζεται προγραμματισμός γι' αυτό, τίθεται σε εφαρμογή μόνο όταν η διοίκηση αναλάβει την ευθύνη γι' αυτό. Η διάταξη των διαφόρων τμημάτων και μηχανημάτων, πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολος ο καθαρισμός τους.

Μια σωστή διάταξη του εργασιακού χώρου για να διευκολυνθεί η τακτοποίηση και ο καθαρισμός είναι:

- Σηματοδότηση των διαδρόμων, χώρων μεταφοράς και εξόδων. Θα πρέπει να είναι ελεύθεροι από εμπόδια.
- Οι αποθήκες των πρώτων υλών, των ετοιμών προϊόντων, των εργαλείων και του εξοπλισμού πρέπει να είναι απομονωμένες.

- Είναι αναγκαία η ύπαρξη δοχείων για απορρίμματα σε κατάλληλους χώρους.
- Τα υλικά κάλυψης των πατώματος πρέπει να είναι κατάλληλα για την εργασία και τον καθαρισμό τους.
- Ύπαρξη μέτρων προφύλαξης για την αποφυγή ύπαρξης λιπαρών ουσιών, ή νερού στα πατώματα κ.α.

2.3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Με τον όρο *εργασιακή ικανοποίηση*¹⁹ εννοούμε τα μικρά πράγματα που κάνει μια επιχείρηση για να μεταδώσει το μήνυμα ότι οι άνθρωποι είναι σημαντικοί και οι ιδέες τους είναι πολύτιμες. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επενδύουν στους ανθρώπους για να επενδύσουν και αυτοί με τη σειρά τους σε στην επιχείρηση.

Στις σημερινές συνθήκες της αγοράς που αποτελούν το αποτέλεσμα του ανταγωνισμού, οι επιχειρήσεις για να επιβιώσουν κάνουν χρήση τις μείωσης του λειτουργικού κόστους όπως για παράδειγμα μείωση προσωπικού με απολύσεις προσωπικού, μείωση των δαπανών κάνοντας περικοπές στα προνόμια των εργαζόμενων, ελαχιστοποίηση ωρών εργασίας από οκτώ ώρες εργασίας σε τέσσερις ή δυο. Δε γίνεται όμως καθόλου λόγος το αντίκτυπο των παραπάνω στην ικανοποίηση και παραγωγικότητα των εργαζομένων (Παρούτης, 2005) .

Σύμφωνα με τον Kahn (1960), οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων είναι οι εξής:²⁰

- A) Ευκαιρία
- B) Στρες
- Γ) Ηγεσία
- Δ) Πρότυπα εργασίας
- E) Δίκαιες αμοιβές
- Στ) Επαρκής εξουσία

¹⁹(http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14, 22/6/2012)

²⁰http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14 (09/05/2012)

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΤΕΡΑ:

A) Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν τους δίνονται διάφορες ευκαιρίες. Οι ευκαιρίες αυτές μπορεί να είναι ευκαιρίες συμμετοχής τους σε διάφορες δουλειές, με έναν ικανοποιητικό βαθμό πρόκλησης και ευκαιρίες για αυξημένη υπευθυνότητα χωρίς να σημαίνει ότι είναι απαραίτητα ευκαιρία προαγωγής, αφού οι προαγωγές είναι σπάνιες.

B) Όταν το αρνητικό στρες είναι διαρκώς υψηλό, τότε η ικανοποίηση εργασίας είναι χαμηλή.

Γ) Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν οι μάνατζερς τους είναι καλοί ηγέτες όμως οι περισσότεροι άνθρωποι μπερδεύουν τις έννοιες του ηγέτη με του διευθυντή. Ο ηγέτης μπορεί να διοριστεί ή να αναδειχθεί μέσα από μια ομάδα ανθρώπων και μπορεί να επηρεάσει τους άλλους να παράγουν έργο με τον τρόπο και την πειθώ τους. Πρέπει να έχει λοιπόν την ικανότητα, ή τη τέχνη, προκειμένου να εργαστούν πρόθυμα και αποδοτικά για την υλοποίηση ενός κοινού στόχου. Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηγέτη είναι τα εξής: πρέπει να είναι ευφυής, δημιουργικός πειστικός, να έχει αυτοπεποίθηση, να εμπνέει εμπιστοσύνη στους εργαζόμενους να είναι αντικειμενικός να παίρνει αποφάσεις κ.α. Επίσης οφείλει να είναι δίκαιος, επίμονος στις απόψεις του ανεκτικός σε διαφορές όπως επίσης να μπορεί να αντιμετωπίζει τις δυσκολίες που συναντάει.

Δ) Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν μια ομάδα μιας εργασίας στην οποία έλαβαν μέρος πήρε έπαινο για την ποιότητα της εργασίας που ολοκληρώθηκε με επιτυχία.

Ε) Οι εργαζόμενοι αισθάνονται μεγαλύτερη ικανοποίηση όταν αμείβονται επαρκώς και δίκαια και η αμοιβή αυτή ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.

Στ) Η αίσθηση της μεγαλύτερης ικανοποίησης αυξάνεται όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται την ελευθερία να εκτελούν μια εργασία όπως εκείνοι πιστεύουν ότι είναι ο καλύτερος τρόπος να γίνει.

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι αναγκαιότητα για μια επιχείρηση ή πολυτέλεια;

Οι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης μπορούν να ταξινομηθούν σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά το εργασιακό περιβάλλον καθαυτό και τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία. Εδώ περιλαμβάνεται το πώς αντιμετωπίζονται οι εργαζόμενοι, η φύση των εργασιακών καθηκόντων, οι σχέσεις με τους

άλλους ανθρώπους στο χώρο εργασίας και οι ανταμοιβές. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τους προσωπικούς παράγοντες που εισφέρει κάποιος στην εργασία. Εδώ περιλαμβάνεται τόσο η προσωπικότητα όσο και οι προηγούμενες εμπειρίες του εργαζόμενου.

Στον κόσμο των επιχειρήσεων υπάρχει μια σύγχυση απόψεων σχετικά με το εάν η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί *αναγκαιότητα* ή *πολυτέλεια*²¹.

Την δεκαετία του '70 μέσα από πολλές έρευνες εκφράστηκε το επιστημονικό ενδιαφέρον για την επαγγελματική ικανοποίηση. Σημαντική είναι η αναφορά σε ορισμένες έρευνες σχετικά με την αναγκαιότητα αυτής ή μη. Μεγάλη ήταν η έρευνα η οποία διεξήχθη από τους MacDuffie²² και Krafcik²³ (1992) σε 70 εργοστάσια σε 17 χώρες κατέληγε στο συμπέρασμα ότι οι οργανισμοί, οι οποίοι έκαναν χρήση στρατηγικών με στόχο τη δημιουργία ενός «υπέρ-ειδικευμένου» εργατικού δυναμικού μόνο για μαζική παραγωγή, είχαν μικρότερη παραγωγικότητα (1 προϊόν σε 30 ώρες έναντι 22 ωρών) και ποιότητα (0,8 ελαττωματικά στα 100 έναντι 0,5 στα 100) σε σχέση με επιχειρήσεις που χρησιμοποιούσαν στρατηγικές που είχαν σαν κύριο στόχο, την αύξηση της γενικότερης ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους. Όμως, κάθε επιχείρηση θα πρέπει να στοχεύει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την τελική ικανοποίηση του πελάτη, η οποία δεν επιτυγχάνεται μόνο με επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό ή διαφήμιση, αλλά εξαρτάται επίσης και από την ικανοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του (Παρούτης, 2005).

Από μια μελέτη των Bowen και Schneider (1985) πρέπει πάνω απ' όλα να υπάρχει ικανό και εξειδικευμένο προσωπικό, με μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους. Επομένως, μια τράπεζα, όπως και κάθε επιχείρηση και ιδιαίτερα εκείνες του τριτογενούς τομέα της οικονομίας χρειάζεται ικανοποιημένους εργαζόμενους. Πρόσφατα, μια μελέτη από τον τομέα της ιχθυοβιομηχανίας έβγαλε μια ενδιαφέρουσα συσχέτιση μεταξύ παραγωγικότητας και επαγγελματικής ικανοποίησης (Shikdar and Das 2003). Μελετήθηκαν 48 άτομα από ένα εργοστάσιο επεξεργασίας ψαριών, όπου κύριο καθήκον τους ήταν το τεμάχισμα ιχθύων μια γενικώς επαναλαμβανόμενη διαδικασία. Η συσχέτιση που παρατηρήθηκε μεταξύ ικανοποίησης του εργαζόμενου και παραγωγικότητας ήταν 0.87 ($p < 0.001$) και προτάθηκε ότι σε μια εργασία με

²¹http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14 (09/05/2012)

²² Ιδιωτικό σχολείο και βρίσκεται στο Granby Massachusetts στις Ην. Πολιτείες. Ιδρύθηκε το 1890 από τους John & Abigail Duffie. (http://en.wikipedia.org/wiki/MacDuffie_School 10/05/2012)

²³ Πρόεδρος και αντιπρόσωπος της αντιπροσωπίας αυτοκινήτων της Hyundai America (http://cars.about.com/od/detoursanddiversions/a/jkrafcik_pt1.htm, 10/05/2012)

επαναλαμβανόμενες ενέργειες είναι αναγκαία η παροχή κινήτρων. Τα κίνητρα αυξάνουν την ικανοποίηση και την παραγωγικότητα

Από την άλλη πλευρά , σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα οι εργοδότες μια επιχείρησης, που θα ενδιαφέρονται για την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, είναι ελάχιστοι καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό των εργοδοτών ασχολείται με τους τρόπους με τους οποίους θα μεγιστοποιηθούν τα κέρδη της επιχείρησης. Προς υποστήριξη αυτής της άποψης, ο Kahn (1960) αναφέρει μια μελέτη που αφορούσε 6000 εργαζόμενους σε εταιρείες φορτηγών. Οι εργαζόμενοι υποστήριξαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία τους ήταν ανεξάρτητη από την παραγωγικότητά τους και ήταν 4 ειδών: ικανοποίηση από την εργασία αυτή καθ' εαυτή (ιδιοπαθής), ικανοποίηση από την εταιρεία, ικανοποίηση από την επιτήρηση και ικανοποίηση από τις ανταμοιβές και τις ευκαιρίες κινητικότητας.

Ως αποτέλεσμα η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως τη διαφορά μεταξύ του ποσού που το άτομο πραγματικά λαμβάνει και αυτού που θεωρεί ότι θα έπρεπε να λαμβάνει. Όσο μεγαλύτερη η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο ποσών, τόσο πιο μεγάλη είναι η ένταση από την έλλειψη ισορροπίας που βιώνει το άτομο. Όσο για τις δυνατότητες προαγωγής έχει βρεθεί ότι όταν αυτές είναι αρκετές αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων κι αυτό διότι οι προαγωγές περιέχουν έναν αριθμό σημαντικών ενδείξεων για την αυτοεκτίμηση ενός ατόμου τόσο υλικές (όπως π.χ. μια συνοδευόμενη αύξηση μισθού) όσο και κοινωνικής φύσεως (όπως αναγνώριση εντός της επιχειρήσεως και αυξημένο κοινωνικό γόητρο).

ΤΡΟΠΟΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Είναι ενδιαφέρον να αναπτυχθούν οι τρόποι που μπορούν να συνεισφέρουν στην βελτίωση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

Οι Shikdar και Das (2003) αναφέρουν ²⁴ ότι οι αντιλήψεις των εργαζομένων που νιώθουν ικανοποιημένοι είναι οι εξής:

- οι εργαζόμενοι ένιωθαν ότι είχαν μια ευκαιρία κάθε μέρα για να κάνουν αυτό που κάνουν καλύτερα,
- πίστευαν ότι η γνώμη τους μετρούσε,

²⁴http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14, 22/6/2012)

- αισθάνονταν ότι η συνεργάτες τους ήταν αφοσιωμένοι στην ποιότητα,
- υπήρχε μια άμεση σύνδεση της δουλειάς τους με την αποστολή της επιχείρησης.

Προκειμένου λοιπόν να βελτιωθεί η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, καλό είναι να εφαρμοστούν τα ακόλουθα:

1. Μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης του προσωπικού μιας επιχείρησης
2. Εβδομαδιαία ή μηνιαία συνεδρίαση brainstorming. Συχνά, η καλύτερη πηγή για νέες ιδέες έρχεται μέσα από την ίδια την επιχείρηση αλλά και από το εξωτερικό περιβάλλον. Οι εργαζόμενοι βλέπουν σε καθημερινή βάση πράγματα τα οποία θα μπορούσαν να βελτιωθούν και να γίνουν καλύτερα, να αλλάξουν ολοκληρωτικά ή να γίνουν διαφορετικά με μικρές αλλά σημαντικές αλλαγές.
3. Ενθάρρυνση του προσωπικού να αυξήσει τις δεξιότητές του. Προγράμματα εκπαίδευσης τα οποία αυξάνουν την επικοινωνία, την ηγεσία και τις δεξιότητες τους.
4. Δημιουργία ενός κενού τοίχου ο οποίος να είναι εύκολα ορατός και από τους πελάτες και από τους εργαζόμενους. Δημιουργία μιας αναμνηστικής πλακέτας και κάθε μήνα να προστίθεται μια αναμνηστική πλακέτα με το όνομα του ατόμου που πρότεινε μια καινοτόμο ιδέα, που είχε την καλύτερη συμπεριφορά, την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών και γενικά ήταν ο καλύτερος τον συγκεκριμένο μήνα. Επίδειξη ευχαριστηρίων σημειώσεων από πελάτες που επαινούν εργαζόμενους. Ανάρτηση αναφορών από τη διοίκηση που επαινούν ανθρώπους για τη συμμετοχή και τη βοήθειά τους στην επιχείρηση.
5. Δημιουργία ενός ξεχωριστού ετήσιου επιχειρησιακού γεγονότος για αναγνώριση καθενός από τους ανθρώπους της επιχείρησης για αυτά που κάνει, ώστε να βελτιωθεί η αξία της επιχείρησής.
6. Οι έκτακτες έξτρα οικονομικές βοήθειες από την επιχείρηση βοηθά τον εργαζόμενο να ζει καλύτερα αυτός και η οικογένειά του. αναζωογονούν την οικογένεια, τη φυσική υγεία ή την επιθυμία και θα βοηθήσουν τους εργαζόμενους να βελτιώσουν την ποιότητα της προσωπικής τους ζωής, η οποία με τη σειρά της θα αντανακλαστεί στην απόδοση της εργασίας τους.
7. Προσωποποίηση. Η αποστολή ενός μοναδικού δώρου ή κάρτας για ειδικές περιπτώσεις. Γενέθλια ή γιορτή ενός εργαζόμενου, επέτειος απασχόλησης, προαγωγή ή άλλο σημαντικό γεγονός είναι η καλύτερη ευκαιρία για αναγνώριση της ξεχωριστής τους μέρας (Κατσάλης, 2007).

2.3.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η θεωρία αυτή η οποία αναπτύχθηκε από τους Hackman και Oldham (1976), και αναφέρεται στην ύπαρξη συγκεκριμένων εργασιακών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν με διαφορετικό τρόπο την συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων. Τα χαρακτηριστικά της εργασίας²⁵ είναι πέντε και είναι τα εξής: η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου καθώς και η σπουδαιότητά του, η αυτονομία κι η ανατροφοδότηση. Αυτό που καθορίζουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας είναι το μέγεθος της παραθετικής ισχύς μιας εργασίας, δηλαδή το βαθμό που μπορεί να προκαλέσει την κινητοποίηση των εργαζομένων με κίνητρα μέσα από την επιχείρηση. Η παραθετική ισχύς υπολογίζεται από τον εξής τύπο: Παραθετική ισχύς = (Ποικιλία Δεξιοτήτων + Ταυτότητα Έργου + Σπουδαιότητα Έργου / 3) x Αυτονομία x Ανατροφοδότηση. Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας υποστηρίζει ότι οι άνθρωποι που αναζητούν από μια εργασία το ενδιαφέρον, θα είναι πιο χαρούμενοι και κινητοποιημένοι εάν έχουν σύνθετα καθήκοντα. Τέτοιοι άνθρωποι είναι πιθανόν να αποφεύγουν πολύ απλές δουλειές και να προτιμούν διοικητικές ή άλλου είδους εργασίες που περιλαμβάνουν μεγαλύτερο βαθμό δυσκολιών και μεγαλύτερο αριθμό ευθυνών. Είναι αρκετές οι έρευνες στις οποίες έχει βρεθεί ότι όσο ευρύτερο είναι το περιεχόμενο της εργασίας τόσο πιο μεγάλη είναι η ικανοποίηση που αντλούν οι εργαζόμενοι από αυτήν. Το περιεχόμενο μιας εργασίας αναφέρεται σε ένα πλήθος δραστηριοτήτων οι οποίες αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης.

Πιο συγκεκριμένα, όταν η εργασία παρέχει στον εργαζόμενο ευκαιρίες για ανάπτυξη, επίτευξη, υπευθυνότητα, αυτονομία, αναγνώριση και ανατροφοδότηση ως προς την παραγωγή, του προσφέρει τις προκλήσεις που απαιτούνται ώστε να μη ματαιώνονται οι προσδοκίες του και γενικά συντελεί στην αυτοπραγμάτωση του (Macarone, 1982). Η θεωρία των Hackman και Oldham αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές προσφορές στην επαγγελματική ικανοποίηση και της συμπεριφοράς στην εργασία. Σήμερα, μετά από πολλές έρευνες πιστεύεται ότι το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας ισχύει σε μεγάλο βαθμό, αλλά όχι ακριβώς όπως υπέθεσαν οι δημιουργοί του. Η ποικιλία δεξιοτήτων, για παράδειγμα, πολλές φορές ταυτίζεται στις παραγοντικές αναλύσεις είτε με την αυτονομία είτε με τη σπουδαιότητα του έργου (Fried & Ferris, 1986). Επιπλέον, τα προτεινόμενα

²⁵ (<http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/534/1/petrili.pdf>, 22/6/2012)

χαρακτηριστικά της εργασίας φαίνεται ότι σχετίζονται περισσότερο με την επαγγελματική ικανοποίηση παρά με την επίδοση στο έργο.

Ένας ακόμη παράγοντας που μπορεί να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση είναι οι λεγόμενες *μεταβλητές των ρόλων*²⁶ που περιλαμβάνουν την ασάφεια του ρόλου και τη σύγκρουση των ρόλων. Ο ρόλος είναι το απαιτούμενο μοτίβο συμπεριφοράς που πρέπει να επιδεικνύει ένα άτομο μέσα στην οργάνωση. Οι οργανωτικοί ρόλοι μπορεί να σχετίζονται με τις εργασιακές θέσεις ή τους τίτλους, αλλά δεν είναι έννοιες ταυτόσημες, καθώς κάθε υποκείμενο μπορεί να έχει πολλαπλούς ρόλους, ενώ δεν έχουν όλοι τους ίδιους ρόλους ακόμα κι όταν έχουν την ίδια θέση. Συχνά, ένα άτομο αναπτύσσει έναν ρόλο αναλαμβάνοντας ένα καθήκον που οι άλλοι θεωρούν ότι θα γίνει υπευθυνότητά του. Έχει αποδειχθεί ερευνητικά πως κάποιοι παράγοντες του πλαισίου στο οποίο εργάζεται κάποιος επιδρούν σημαντικά στο βαθμό ικανοποίησης που αντλεί από την εργασία του. Ένας από αυτούς τους παράγοντες είναι ο τύπος του ηγέτη ή του επόπτη όταν ο ηγέτης ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του προσωπικού του και του παρέχει μια κάποια αυτονομία στη δράση και δικαίωμα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων αυξάνεται η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε αντίθεση με τα αποτελέσματα που επιφέρει μια αδιάφορη ηγεσία (Vroom, 1964; Korman, 1977; Arnold et al., 1998; Lok & Crawford, 1999, Leary, Sullivan & McCartney- Simon, 2000). Επιπλέον, όταν σε ένα εργασιακό περιβάλλον οι εργαζόμενοι συναντούν ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση και χαρακτηρίζεται από κοινούς στόχους και συνεργασία, η ικανοποίηση των εργαζομένων αυξάνεται (Vroom, 1964). Η ασάφεια του ρόλου έχει να κάνει με το βαθμό, στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι αβέβαιοι σχετικά με το ποια ακριβώς είναι τα εργασιακά καθήκοντα και οι ευθύνες τους. Πολλοί προϊστάμενοι αποτυγχάνουν να δώσουν ξεκάθαρες κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες στους υφισταμένους τους με αποτέλεσμα να τους δημιουργούν ασάφεια ως προς το τι πρέπει να κάνουν. Όπως προκύπτει από έρευνες η ασάφεια ρόλου συνδέεται με καταθλιπτική διάθεση, δυσαρέσκεια για τη ζωή, χαμηλά κίνητρα και σκέψεις για εγκατάλειψη της εργασίας.

Σύγκρουση μέσα στο ρόλο²⁷ υπάρχει από τις πολλαπλές απαιτήσεις μιας εργασίας, όταν παραδείγματος χάριν δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο. Σύγκρουση έξω από το ρόλο δημιουργείται, όταν το άτομο αντιμετωπίζει διαφορετικές απαιτήσεις από το χώρο εργασίας και από το κοινωνικό

²⁶ (<http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/534/1/petrili.pdf>, 22/6/2012)

²⁷ (<http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/534/1/petrili.pdf>, 22/6/2012)

ή οικογενειακό περιβάλλον έξω από αυτόν το χώρο, για παράδειγμα η ματαίωση μιας εκδρομής λόγω φόρτου εργασίας. Η σύγκρουση ρόλων είναι μία ιδιαίτερα αγχωτική κατάσταση, που συνδέεται με υπέρταση και καρδιαγγειακά προβλήματα, ενώ τη βιώνουν εντονότερα τα ευαίσθητα άτομα και αυτά που έχουν ενδογενές άγχος. Έχει παρατηρηθεί ότι τόσο η ασάφεια του ρόλου όσο και η σύγκρουση ρόλων κατά κύριο λόγο προκαλούνται από τη συμπεριφορά και τις πρακτικές των προϊσταμένων.

Μία ιδιαίτερη μορφή σύγκρουσης ρόλων είναι η σύγκρουση που προκύπτει μεταξύ των απαιτήσεων της δουλειάς και της οικογενειακής ζωής. Το πρόβλημα αυτό μπορεί να προκύψει στον καθένα, αλλά ιδιαίτερα πλήττει τις οικογένειες με έναν από τους δυο γονείς και ζευγάρια με παιδιά, όπου και οι δύο οι σύντροφοι κάνουν καριέρα. Είναι σαφές ότι η *σύγκρουση οικογένειας-εργασίας* επηρεάζει διαφορετικά τις γυναίκες και τους άντρες.

Αυτό το είδος σύγκρουσης βρέθηκε ότι συνδέεται σημαντικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι που βιώνουν υψηλά επίπεδα σύγκρουσης τείνουν να εκδηλώνουν χαμηλό σκορ εργασιακής ικανοποίησης. Παρόλο που το να έχει κάποιος και το ρόλο του γονέα και του εργαζόμενου μπορεί να έχει καλά αποτελέσματα. Η εργασία ενισχύει την αυτοεκτίμηση που για κάποιους ανθρώπους αντισταθμίζουν τα αρνητικά αποτελέσματα των διπλών ρόλων. Όπως επισημαίνει ο Langan-Fox (1998), αυτό που είναι το πιο σημαντικό είναι η ποιότητα των ρόλων και όχι ο αριθμός τους. Ένα υποκείμενο που έχει μία καλή οικογενειακή και επαγγελματική ζωή είναι πιθανόν να είναι ικανοποιημένο και με τα δύο. Οι οργανώσεις που ενδιαφέρονται για τη σύγκρουση εργασίας-οικογένειας υιοθετούν «family friendly» πολιτικές. Οι πιο συνήθεις είναι το ευέλικτο ωράριο και ο παιδικός σταθμός μέσα στην επιχείρηση. Όπως προκύπτει από έρευνες το ευέλικτο ωράριο σχετίζεται με μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση τόσο για τους άντρες όσο και τις γυναίκες που έχουν παιδιά που μένουν μαζί τους, αλλά όχι και για τους άντρες ή τις γυναίκες που δεν έχουν παιδιά. Θετικά λειτουργεί, όμως, και η συμπεριφορά των προϊσταμένων, όταν υποστηρίζουν τους εργαζόμενους γονείς.

Επιπλέον στοιχεία ²⁸ του περιεχομένου εργασίας που σχετίζονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση έχουν βρεθεί να είναι:

- Η πληρωμή και
- Οι δυνατότητες προαγωγής.

²⁸ (<http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/534/1/petrili.pdf>, 22/6/2012)

Πιο συγκεκριμένα, σε ότι αφορά στην αμοιβή, η συνολική ικανοποίηση αυξάνεται καθώς αυξάνεται και το εισόδημα δηλαδή, η αμοιβή αποτελεί πηγή ικανοποίησης των εργαζομένων. Ο Portugal, μάλιστα, παρατηρεί ότι η αμοιβή παίζει καθοριστικό ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα γιατί η αμοιβή είναι σύμβολο κατάστασης (status), επίτευξης και αναγνώρισης. Γι' αυτό η μη επαρκής αμοιβή μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα αισθήματα δυσαρέσκειας.

Η συσχέτιση, ωστόσο, της αμοιβής με την εργασιακή ικανοποίηση, αντίθετα από ότι αναμένεται, είναι μικρή. Ο παράγοντας αυτός συσχετίζεται πιο στενά με την ικανοποίηση της αμοιβής, παρά με τη γενική εργασιακή ικανοποίηση. Το μέτρο σύγκρισης μπορεί να είναι ένα επίπεδο προσαρμογής που καθορίζεται από τους προηγούμενους μισθούς ή τους μισθούς άλλων ανθρώπων²⁹.

2.3.2 ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ

Η θεωρία αυτή, εισηγητής της οποίας είναι ο J. Stacy Adams (1965),³⁰ υποστηρίζει, όπως έχει αποδείξει και η εμπειρική έρευνα, πως οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης. Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν για την επιχείρηση με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν από αυτή και ταυτόχρονα με τα αποτελέσματα ενός άλλου ατόμου ή ομάδας που προσφέρει εξίσου με τους ίδιους. Ο εργαζόμενος μπορεί να δυσαρεστηθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα σε αυτά που ο ίδιος προσφέρει για την επιχείρηση και στην αμοιβή (εξωγενή ή εσωγενή) που λαμβάνει από αυτή. Η δυσαρέσκεια αυτή παρατηρείται όχι μόνο όταν αυτή η ασυμφωνία της αμοιβής τον «ρίχνει» τόσο σε σχέση και με την ποιότητα και ποσότητα της εργασίας του όσο και σε σχέση με την αμοιβή κάποιου άλλου, αλλά και όταν η δυσαναλογία αυτή κλίνει υπέρ του και τότε, όπως υποστηρίζει ο συγγραφέας, σπεύδει να επαναφέρει την αρχική ισότητα και δικαιοσύνη. Αν η προσπάθεια αυτή δεν καταλήξει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, τότε ο εργαζόμενος θα εγκαταλείψει την

²⁹ <http://library.panteion.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/534/1/petrili.pdf> , 22/06/2012)

³⁰ Ψυχολόγος στις Ην. Πολιτείες και διατύπωσε την θεωρία του για την εργασιακή παρακίνηση το 1965, η οποία βασίζεται στην υπόθεση ότι οι εργαζόμενοι αναμένουν την δικαιοσύνη από τους εργοδότες τους. Σύμφωνα με την θεωρία οι διάφοροι παράγοντες που μεταβάλλονται επηρεάζουν την αξιολόγηση, την αναγνώριση του κάθε εργαζόμενου καθώς και την στάση του και την προσέγγισή του στην εργασία.

αρνητική γι αυτόν κατάσταση. Οι Salancik και Pfeffer (1977) υποστήριξαν ότι οι εργαζόμενοι αποφασίζουν για το τι νιώθουν για την εργασία τους. Το πόρισμά τους σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την εργασία τους επηρεάζεται από τη συμπεριφορά ατόμων που εργάζονται σε παρεμφερή με εκείνους περιβάλλοντα. Το άτομο, αντιλαμβάνεται κατά πόσο οι άλλοι είναι επαγγελματικά ικανοποιημένοι ή όχι και με βάση αυτή ακριβώς την εκτίμηση, καταλήγει στην αντίληψη για το αν το ίδιο είναι επαγγελματικά ικανοποιημένο ή όχι (White & Mitchell, 1979). Πρόκειται για μια πολύ ενδιαφέρουσα θεωρία καθώς αναγνωρίζει τον κοινωνικό χαρακτήρα της εργασίας και προτείνει έναν τρόπο να καθορίζεται η επαγγελματική ικανοποίηση, μολονότι οι McCormick & Igen υποθέτουν ότι μπορεί να υπάρχουν κι άλλες μεταβλητές που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

Συχνό είναι το φαινόμενο, οι γυναίκες να κερδίζουν από την εργασία τους λιγότερα από τους άνδρες ενώ μπορεί να κάνουν την ίδια εργασία.

Οι αιτίες ³¹που συμβαίνει αυτό είναι:

- Δεν υπάρχει ισότητα στις αμοιβές μεταξύ των δυο φύλων.
- Οι ικανότητες των γυναικών υποτιμώνται σε σύγκριση με αυτές των ανδρών.
- Εξαιτίας τις αγοράς εργασίας που οι γυναίκες εργάζονται συχνά σε κάποια τμήματα μέσα σε μια επιχείρηση, στα οποία αμείβονται χαμηλότερα απ' ότι σε αντίστοιχα τμήματα όπου δραστηριοποιούνται άνδρες εργαζόμενοι.
- Οι γυναίκες αντιμετωπίζουν μεγαλύτερη δυσκολία στο να συμφιλιώσουν την επαγγελματική με την ιδιωτική τους ζωή, και αυτό γιατί έχουν ευθύνες, οικογένειες που πρέπει να φροντίσουν, έχοντας ως διέξοδο να καταφεύγουν στην επιλογή της μερικής απασχόλησης.

³¹ http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/gender-pay-gap/causes/index_el.htm (11/05/2012)

2.4 ΑΛΛΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Υπάρχουν ακόμα μερικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση εκτός από τον φωτισμό στον χώρο εργασίας, τον θόρυβο, την καθαριότητα κ. α. τα οποία αναφέρονται παραπάνω. Αυτοί είναι, το εργασιακό άγχος που έχουν οι εργαζόμενοι και η επαγγελματική εξουθένωση η σωματική και ψυχική κυρίως κούραση που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε καθημερινή βάση, παράγοντες οι οποίοι προκύπτουν και οι δυο από την ένταση και τον αριθμό των απαιτήσεων. Το εργασιακό άγχος συνδέεται κατά κάποιον τρόπο με την επαγγελματική εξουθένωση και αυτό διότι το πρώτο δημιουργείται εξαιτίας των απαιτήσεων που έχει από τον εργαζόμενο μια θέση όπως οι ευθύνες, και το δεύτερο προκύπτει από την υπερβολική προσπάθεια του εργαζομένου για να πετύχει με την δουλειά του τα επιθυμητά αποτελέσματα.

2.4.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΥΓΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ένας άνθρωπος αισθάνεται άγχος όταν υπάρχει ανισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις της εργασίας του που πρέπει να ικανοποιηθούν και τους πόρους που διαθέτει ώστε να ανταπεξέλθει σε αυτές. Στη σημερινή κοινωνία το μεγαλύτερο ποσοστό των ανθρώπων οι οποίοι εργάζονται, αφιερώνουν ένα πολύ σημαντικό κομμάτι από τον χρόνο τους στην εργασία τους περισσότερο από την οικογένεια τους, με συνέπεια να δέχονται μεγάλη πίεση. Δυστυχώς όμως το αίσθημα του να υπερισχύσει κάποιος σε βάρος κάποιου άλλου είναι έντονο, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ο ατομικιστικός ανταγωνισμός έχοντας ως αποτέλεσμα την διόγκωση του άγχους. Πολλές φορές το άγχος είναι ικανό να διαταράξει την πνευματική, τη σωματική ισορροπία ενός ατόμου καθώς και την ψυχική υγεία.

Παρόλα αυτά είναι αναγκαίο και φυσιολογικό ένα ποσοστό άγχους στην εργασία για να βοηθήσει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της εργασίας. Το επαγγελματικό άγχος προκαλεί έμμεσες συνέπειες στην υγεία του εργαζόμενου όπως, αλκοολισμός, ψυχικές ασθένειες, συχνές απουσίες από την εργασία, αργοπορημένες αφίξεις, αδικαιολόγητα λάθη, οικογενειακά προβλήματα κ.τ.λ. Μερικά επαγγέλματα τείνουν να παρουσιάσουν περισσότερο άγχος από κάποια άλλα, όπως τα επαγγέλματα που αφορούν την παροχή υπηρεσιών σε ανθρώπους και τα επαγγέλματα που απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων.

Για την αντιμετώπιση του άγχους ο εργαζόμενος θα πρέπει να διαθέτει ψυχραιμία, υπομονή,

αυτοπεποίθηση και να μπορεί να αναλάβει πρωτοβουλίες. Όταν το στρες είναι έντονο και δε μπορεί να το αντιμετωπίσει με την σωματική δράση τότε αρχίζουν τα προβλήματα στην υγεία του και αυτό γιατί το άγχος συσσωρεύεται και μπορεί να προκαλέσει καρδιακά επεισόδια, διανοητικές διαταραχές, καρκίνο κ. α. Σχετικά με τους παράγοντες που προκαλούν στρες στον εργασιακό χώρο, συναντά κανείς μοντέλα τα οποία έχουν στόχο να περιγράψουν, και να εξηγήσουν την σχέση αυτή του άγχους με τον εργαζόμενο. Αυτά τα μοντέλα μπορούν να χωριστούν σε δύο βασικές κατηγορίες:

- Μοντέλα τα οποία εστιάζουν στις εργασιακές συνθήκες και στις επιπτώσεις που έχουν αυτές στην υγεία των εργαζομένων, και τα οποία μελετούν κυρίως τις συνθήκες εργασίας, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές από τους ίδιους τους εργαζόμενους.
- Μοντέλα τα οποία εξετάζουν κυρίως την εναρμόνιση (fit) των εργασιακών συνθηκών και του εργαζομένου, αν δηλαδή και σε ποιο βαθμό το εργαζόμενο άτομο εκπληρώνει τις προσδοκίες του και καλύπτει τις ανάγκες του μέσα από τη δουλειά του, καθώς και κατά πόσο το άτομο και η εργασία συμβαδίζουν μεταξύ τους.

2.4.2 ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Με δεδομένη την ύπαρξη του εργασιακού άγχους στην αγορά εργασίας, παρακάτω παρουσιάζονται κάποιες αιτίες που το προκαλούν ³² καθώς και οι επιπτώσεις που έχει για την επιχείρηση όπως επίσης και για τους ίδιους τους εργαζόμενους.

Σχεδιασμός και οργάνωση της εργασίας

Κακές περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, εργασία σε βάρδιες, πολύωρη εργασία, πολύς φόρτος ή/και ελάχιστος φόρτος εργασίας, εργασία υπό χρονικές πιέσεις, μη ευέλικτη εργασία, μη προγραμματιζόμενο ωράριο κ.α.

Περιεγόμενο εργασίας

Ασήμαντα, μονότονα, ασαφή, δυσάρεστα καθήκοντα, ασαφής ρόλος, σύγκρουση ρόλων στην ίδια εργασία, συνεχής επαφή με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους, έλλειψη προοπτικών εξέλιξης, θέση ευθύνης και συντονισμού άλλων ανθρώπων, ύπαρξη

³² (<http://e-psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupationalpsychology>, (13/05/2012))

περισσότερων ή λιγότερων ικανοτήτων από τις απαιτούμενες για μια θέση, χαμηλό κύρος και μισθός, ανεπαρκής εκπαίδευση κ.α.

Περιβάλλον εργασίας

Κακές σχέσεις με συναδέλφους, έλλειψη υποστήριξης από τον προϊστάμενο, ασαφείς οδηγίες και κατευθύνσεις, μη επαρκή κανάλια επικοινωνίας, ανταγωνισμός, απομόνωση, ανασφάλεια, μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου, ασάφεια στους στόχους και τη δομή της επιχείρησης, ασαφές σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, κακό κλίμα, μη αναγνώριση ή ανταμοιβή της καλής απόδοσης, αποτροπή της ανάληψης πρωτοβουλιών, μη ενθάρρυνση ή υποβοήθηση της εξισορρόπησης εργασιακής και προσωπικής ζωής κ.α.

Προσωπικοί παράγοντες

Οικογενειακές δυσκολίες, ψυχικές ή και σωματικές ασθένειες, οικονομικά προβλήματα, αίσθημα απομόνωσης, εθισμός από ουσίες κ.α.

Θα πρέπει να σημειωθεί πως η βίωση του άγχους διατηρεί έναν υποκειμενικό χαρακτήρα. Αυτό σημαίνει πως οι ίδιες συνθήκες μπορεί σε μερικούς ανθρώπους να προκαλέσουν άγχος, ενώ σε κάποιους άλλους να μην έχουν καμία αγχογόνα επίπτωση. Η υποκειμενική βίωση του άγχους σχετίζεται με τον τρόπο πρόσληψης της εκάστοτε κατάστασης ή γεγονότος από το κάθε άτομο. Η έμφαση της κατάστασης αυτής ως λιγότερο ή περισσότερο απειλητικής και η αξιολόγηση παράλληλα των μέσων ή των δυνατοτήτων που διαθέτει το άτομο για να την αντιμετωπίσει, καθορίζουν το βαθμό του άγχους που θα αισθανθεί.

Η πλειονότητα των εργαζομένων που απασχολείται σε οργανωμένες επιχειρήσεις ή οργανισμούς αντιμετωπίζουν το πρόβλημα του άγχους. Οι αλλαγές στην οργάνωση, στη δομή και στους στόχους της επιχείρησης, όπως και η επέκταση ή η συρρίκνωσή της αποτελούν παράγοντες πρόκλησης άγχους για τους εργαζομένους, οι οποίοι φοβούνται για πιθανές αρνητικές επιπτώσεις και δυσκολεύονται να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση.³³ Η ανυπαρξία ενημέρωσης, η αίσθηση της απομόνωσης και της αδιαφορίας, η υποχρέωση λειτουργίας με νέους κανονισμούς προκαλούν συγκρούσεις και απογοήτευση. Οι διαταραγμένες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, ο ανταγωνισμός, η

³³(http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=2842 (13/05/2012)

υπονόμευση, οι διαμάχες εκνευρίζουν, αναστατώνουν, καταστρέφουν τη συνεργασία, τη γαλήνη και την οργάνωση, και εκμηδενίζουν τη συναδελφικότητα και την αλληλεγγύη.

Η διαφορετική αντίληψη του εργαζομένου για τους σκοπούς και τον τρόπο λειτουργίας της οργάνωσης, οι ηθικές και ιδεολογικές διαφορές, η υποχρέωση να υπηρετήσει ή να προωθήσει σκοπούς, υπηρεσίες ή προϊόντα που τα θεωρεί ξένα ή υποδεέστερα προς τη δική του άποψη καταπιέζουν την προσωπικότητά του και δημιουργούν διλήμματα και συνειδησιακές συγκρούσεις. Η επέκταση της επιχείρησης, η παραγωγή νέων προϊόντων, η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, αλλά και η συρρίκνωση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης όπως και οι ανακατατάξεις θέτουν σε δοκιμασία την ικανότητα προσαρμογής και διαταράσσουν την ισορροπία του ατόμου μέσα στην οργάνωση. Η εργασία και το εργασιακό περιβάλλον αποτελούν για την πλειονότητα των ανθρώπων μέσο και πεδίο προόδου, ανελκτικής σταδιοδρομίας και καταξίωσης. Η έλλειψη προοπτικών και ευκαιριών καθλώνει και στερεί τα κίνητρα και τον ζήλο για βελτίωση και προώθηση.

Η ανάθεση νέων καθηκόντων και η ανάληψη υποχρεώσεων, για τις οποίες ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί ή ότι είναι πέρα από το δικό του αντικείμενο εργασίας, δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας. Οι μεταβατικές περίοδοι της εργασιακής ζωής θεωρούνται ότι είναι αγχωτικές καταστάσεις. Οι αλλαγές στην εργασία, η προαγωγή, η υποβάθμιση, η μετάθεση, η παύση, η απόλυση, η πρόσληψη σε άλλη επιχείρηση, οι υποχρεώσεις της νέας εργασίας, οι διαψευσμένες επαγγελματικές προσδοκίες, η απόρριψη και η εντύπωση της άδικης μεταχείρισης είναι ισχυρές αιτίες άγχους. Ο όγκος και η δυσκολία της δουλειάς που ξεπερνούν τις ικανότητες και δυνατότητες του εργαζομένου τον αγχώνουν και τον αδρανοποιούν. Οι ανεπαρκείς πόροι και η έλλειψη μέσων για την εκτέλεση της εργασίας, όπως και η περιορισμένη δικαιοδοσία τον αποθαρρύνουν. Η επιφόρτιση με μεγαλύτερο αριθμό καθηκόντων ή με υποχρεώσεις που υπερβαίνουν τις δυνατότητές του φέρουν την αίσθηση της έλλειψης χρόνου ή ικανότητας.

Η έλλειψη ερεθισμάτων ή ευκαιριών, οι μονότονα επαναλαμβανόμενες ενέργειες και η απουσία πρωτοβουλιών κάνουν την εργασία βαρετή και τη μετατρέπουν σε αγγαρεία. Το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να προξενεί ευχαρίστηση ή άγχος. Η ασχήμια των χώρων και των αντικειμένων προκαλεί αποστροφή και δυσφορία. Η έκθεση σε βλαπτικούς ή ενοχλητικούς φυσικούς παράγοντες, όπως ο θόρυβος, ο ανεπαρκής ή

υπερβολικός τεχνητός φωτισμός, το ψύχος, η θερμότητα και οι οσμές, κουράζουν και ανησυχούν.

Η κακή εργονομία των θέσεων εργασίας, των οργάνων και των μηχανών είναι πηγή ενοχλήσεων. Η έκθεση σε κινδύνους προκαλεί φόβους και ανασφάλεια. Το μεταβαλλόμενο ωράριο εργασίας με συχνές αλλαγές της περιόδου εργασίας από ημέρα σε νύχτα προκαλεί διαταραχές ύπνου και άλλες οργανικές εκδηλώσεις. Το ίδιο συμβαίνει με χωρίς διαλείμματα, εξαντλητικά ωράρια και τις συχνές υπερωρίες.³⁴ Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους μπορεί να είναι είτε σε επίπεδο ατόμου, είτε σε επίπεδο επιχείρησης.

Σε ατομικό επίπεδο

Κάθε άνθρωπος βιώνει το εργασιακό άγχος με το δικό του τρόπο. Το άγχος μπορεί να προκαλέσει ασυνήθιστες και ενοχλητικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας και να βλάψει σωματικά και ψυχικά τον εργαζόμενο. Κάποιες σωματικές συνέπειες που μπορεί να προκαλέσει είναι η αρτηριακή πίεση, η δυνατοί σφυγμοί, ο ρυθμός αναπνοής και η υπερένταση. Όταν νιώθουν άγχος οι εργαζόμενοι εμφανίζουν συμπτώματα θύμου, απόγνωσης και βγαίνουν εκτός ελέγχου. Όταν επηρεάζονται από το εργασιακό άγχος μπορεί:

- Να μην μπορούν να χαλαρώσουν
- Να χάσουν την ισορροπία της προσωπικής τους ζωής
- Να επηρεάσει την συμπεριφορά του εργαζόμενου προς τους συναδέλφους του
- Να απολυθεί λόγω μειωμένης απόδοσης
- Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία

Σε επίπεδο επιχείρησης μπορεί :

- Να εκνευριστούν και να χάσουν την αυτοσυγκέντρωση τους
- Να μην είναι σε θέση να λάβουν αποφάσεις
- Να μειωθεί η αποδοτικότητα τους
- Να έχει αντίκτυπο στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, και κατά συνέπεια στην εικόνα της επιχείρησης.

³⁴(http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=2842 (13/05/2012)

Δεδομένου ότι η πρόληψη είναι η καλύτερη αντιμετώπιση, πρέπει να γίνεται έγκαιρα ανίχνευση των σημαδιών που φανερώνουν την ύπαρξη άγχους, πριν αυτά γίνουν έντονα και επηρεάσουν σημαντικά την υγεία του ατόμου. Τα συμπτώματα του έντονου άγχους εκδηλώνονται σε τέσσερα επίπεδα: στο σώμα (Φυσικά), στη σκέψη (Γνωστικά), στο συναίσθημα (Συναισθηματικά) και στη συμπεριφορά (Συμπεριφοριστικά)³⁵

- Στα *φυσικά* συμπτώματα περιλαμβάνονται , οι κεφαλαλγίες, οι πόνοι στον αυχένα, στη δύσπνοια στην αύξηση ή μείωση βάρους.
- Στα *γνωστικά* συμπτώματα, είναι τα προβλήματα μνήμης, η αναποφασιστικότητα, η αδυναμία συγκέντρωσης, και η αγχωτικές σκέψεις.
- Στα *συναισθηματικά* συμπτώματα είναι η οξυθυμία, η απαισιοδοξία, το αίσθημα νευρικότητας και αγωνίας, η υπερένταση, και η δυσφορία
- Τέλος, στα *συμπεριφοριστικά* συμπτώματα περιέχονται η άσκοπη κατανάλωση τροφής ή η ανορεξία, η υπνηλία ή αϋπνία, έλλειψη οργανωτικής ικανότητας και κατ' επέκταση παρορμητικότητα κινήσεων, άσκοπη χρήση πολλών τσιγάρων, νευρικές συνήθειες.

2.4.3 ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ιδιαίτερα όσον αφορά το εργασιακό άγχος είναι πολύ σημαντικό η ίδια η επιχείρηση, που απασχολεί άτομα που βιώνουν στρες, να φροντίσει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες ενδυνάμωσης και υποστήριξης αυτών των ατόμων. Ωστόσο η καλύτερη αντιμετώπιση του στρες είναι η πρόληψή, η οποία μπορεί να γίνει μέσα από την εκπαίδευση και την πληροφόρηση και ειδικότερα με συμβουλευτική στρες (Αντωνίου, 2006, Σταθάτου 1989). Η πρόληψη μπορεί να ξεκινήσει σε ατομικό επίπεδο, αλλάζοντας κάποια πράγματα στον τρόπο ζωής μας για παράδειγμα κακές συνήθειες που επιβαρύνουν τον ανθρώπινο οργανισμό και συντελούν στην εμφάνιση του στρες. Επίσης σημαντικό είναι να υπάρχει αυτογνωσία, αναγνωρίζονται και να τονίζονται τα θετικά στοιχεία ενός ατόμου. Εάν στο εργασιακό περιβάλλον εμφανίζονται συγκρούσεις καλό είναι να αναγνωρίζουν όλοι τις ευθύνες που έχουν. Να τίθενται βραχυπρόθεσμοι στόχοι και να ιεραρχούνται με βάση τη

³⁵ (<http://www.skepsy.gr/el/articles/120-2011-02-06-10-54-37.html>, (13/05/2012)

σημαντικότητά τους. Να βρεθούν τα όρια κάθε εργαζόμενου και να προσαρμόζονται βάση αυτών οι απαιτήσεις που έχει η εργασία από αυτούς. Τέλος, πολύ ωφέλιμο θα είναι ο κάθε ένας να έχει τον προσωπικό του χρόνο αξιοποιώντας τον με ευχάριστες δραστηριότητες. Ορισμένες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από ειδικούς για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους είναι:³⁶

Η προοδευτική μυϊκή χαλάρωση

Στόχος της προοδευτικής μυϊκής χαλάρωσης είναι να μάθει το άτομο να περιορίζει τη μυϊκή του ένταση σε βαθμό κατώτερο από ότι συνήθως και να αναπτύξει τη μυϊκή χαλάρωση.

Η αντίδραση

Με την αντίδραση παίρνουμε άμεση πληροφόρηση σχετικά με τις φυσιολογικές μας αντιδράσεις και έτσι είμαστε σε θέση να τις ελέγξουμε.

Ο έλεγχος ερεθισμάτων

Όπως περιγράφει ο όρος στην περίπτωση αυτή το άτομο μαθαίνει να συμπεριφέρεται κάτω από ορισμένα ερεθίσματα με ένα δεδομένο τρόπο συμπεριφοράς. Όταν αλλάξουν τα ερεθίσματα και μουν άλλα στη θέση τους αλλάζει και η ζητούμενη συμπεριφορά. Η μέθοδος του ελέγχου των ερεθισμάτων έχει αποδειχτεί ιδιαίτερα χρήσιμη για το πρόβλημα της αϋπνίας.

Το μάθημα θετικής συμπεριφοράς

Τα μαθήματα Θετικής Συμπεριφοράς περικλείουν έναν αριθμό θεραπευτικών τεχνικών που σκοπεύουν στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων. Η θετική συμπεριφορά περιγράφεται καλύτερα σαν το αντίθετο της αγχώδους συμπεριφοράς. Η αρχή που διέπει τη θετική συμπεριφορά είναι ότι αυτή μαθαίνεται, ο στόχος των μαθημάτων είναι να μάθει τα άτομα να εκφράζουν τα συναισθήματά τους όπως και τις σκέψεις τους καλύτερα, ούτως ώστε να μην θίγουν τους άλλους, αλλά να εκφράζονται και οι ίδιοι.

Η γνωστική μέθοδος θεραπείας

³⁶ (Σταθάτου, 1989)

Σύμφωνα με αυτή τη μέθοδο η προβληματική συμπεριφορά και τα συναισθήματα που την ακολουθούν είναι το αποτέλεσμα παράλογου τρόπου σκέψης. Ο ρόλος της μεθόδου αυτής είναι να αναπτυχθεί ένα νέο σύστημα αξιών που θα βοηθήσει τον εργαζόμενο να ερμηνεύει αλλιώς την κάθε κατάσταση.

Μερικά ακόμα αποτελεσματικά μέτρα για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους είναι τα εξής: η παροχή επαρκούς χρόνου στους εργαζομένους για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, η σαφής περιγραφή της εργασίας, η παροχή στους εργαζομένους της δυνατότητας να εκφράζουν παράπονα και η σοβαρή αντιμετώπισή τους, η ελαχιστοποίηση των φυσικών κινδύνων, η κατανόηση των παραγόντων άγχους εκτός του χώρου εργασίας, η ανταπόκριση του φόρτου εργασίας στις δυνατότητες και τους πόρους έκαστου εργαζομένου, η οργάνωση σεμιναρίων & εκπαίδευση των εργαζομένων από ειδικούς στη διαχείριση του άγχους, ο σχεδιασμός των καθηκόντων κατά τρόπο ώστε να παρέχει κίνητρα, ο σαφής καθορισμός εργασιακών ρόλων και αρμοδιοτήτων, η παροχή ευκαιριών για κοινωνική αλληλεπίδραση, και η αποφυγή αμφιβολιών σε θέματα εργασιακής ασφάλειας και επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

Συμπερασματικά, στο παραπάνω κεφάλαιο, παρουσιάζονται αναλυτικά οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο καθώς και οι τρόποι με τους οποίους το άγχος επηρεάζει την απόδοση και την υγεία των εργαζομένων είτε πρόκειται για την σωματική είτε για την ψυχική υγεία τους. Τέλος, αναφέρθηκαν οι μέθοδοι που χρησιμοποιούν οι ειδικοί για την αντιμετώπιση του άγχους.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναλυθούν τα προβλήματα και οι επιπτώσεις που δημιουργούνται από την ανεργία και την επαγγελματική ανασφάλεια, πως η απόδοση των εργαζομένων εξαρτάται από την ασφάλεια που αισθάνονται στον χώρο που εργάζονται, ενώ θα γίνει αναφορά και στην σημαντικότητα των φιλικών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ-ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως είναι εμφανές, ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα σήμερα είναι η ανεργία³⁷. Πλέον τα ποσοστά ανεργίας έχουν αυξηθεί επικίνδυνα και πολλά είναι τα άτομα τα οποία βιώνουν τις συνέπειες αυτού του φαινομένου. Ένας άνθρωπος ο οποίος είναι άνεργος δεν αναζητάει μονάχα εργασία αλλά κυρίως ένα στήριγμα επιβίωσης, το οποίο προφανώς δεν είναι μόνο οικονομικό. Πολλές φορές τείνει να αλλοιώνεται και να παρερμηνεύεται η σημασία που έχει η εργασία στην ζωή του ανθρώπου. Είναι ένας τρόπος για την απόκτηση ενός τίτλου, ενός ρόλου, μίας ταυτότητας, τα οποία συνοδεύουν έναν άνθρωπο γενικότερα στην ζωή του. Είναι λογικό, συνεπώς, το άτομο να κυριαρχείται από συναισθήματα όπως απογοήτευση, μελαγχολία, θλίψη, αβεβαιότητα, ανασφάλεια, στρες, τα οποία τελικά μπορούν να καταλήξουν σε συγκρούσεις με τους οικείους του, και σε αγχώδης διαταραχές καθώς επίσης και σε απογοήτευση για την ζωή με αποτέλεσμα τον κοινωνικό αποκλεισμό του. Ο κοινωνικός αποκλεισμός³⁸ αναφέρεται σε άτομα ή ομάδες που κατέχουν οριακές και επισφαλείς θέσεις στην αγορά εργασίας ή η θέση τους κινδυνεύει να χαθεί.

3.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η συνεχής απόρριψη ειδικά στους νέους ανθρώπους μπορεί να οδηγήσει στο ψυχολογικό σύνδρομο γνωστό ως «μαθημένη αδυναμία αντίδρασης». Οι άνεργοι³⁹ εκδηλώνουν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σύγκριση με αυτούς που εργάζονται το αίσθημα δυσαρέσκειας. Όταν το άτομο νιώθει ότι η ζωή του ελέγχεται μόνο από εξωτερικούς παράγοντες, π.χ. οικονομική κρίση, αυτό σημαίνει ότι παύει να πιστεύει στις ικανότητες του. Σε άλλες περιπτώσεις το ψυχολογικό στρες που βιώνει κάποιος όταν είναι άνεργος (εξαιτίας των οικονομικών προβλημάτων) συχνά εκδηλώνεται με άγχος, νευρική κατάσταση, μελαγχολία, θυμό, κοινωνική αποξένωση και με ψυχοσωματικά προβλήματα π.χ. πόνοι στο κεφάλι, στο στομάχι στα χέρια, ίλιγγοι, τρεμούλα, αδυναμία και διαταραγμένο ύπνο. Σύμφωνα με έρευνες οι άνεργοι είναι πιο πιθανό να εκτονώσουν τον θυμό τους με

³⁷ (<http://www.skepsy.gr/el/articles/121-2011-02-14-16-23-02.html>, 22/6/2012)

³⁸ (<http://adedous.blogspot.com/2011/04/1996.html>, 22/6/2012)

³⁹ (http://www.paratiritis-news.gr/detailed_article.php?id=145282&categoryid=9, 22/6/2012)

αντικοινωνικές συμπεριφορές και ενδοοικογενειακή βία, συγκριτικά με αυτούς που εργάζονται.

Οι συνέπειες⁴⁰ με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι οι άνεργοι είναι αρκετές και αρκετά επώδυνες για τον ίδιο. Τον κυριεύει το αίσθημα της αδικίας διότι ίσως να προτιμήθηκε κάποιος λιγότερο άξιος από εκείνον για κάποια θέση εργασίας, το αίσθημα απελπισίας στην περίπτωση που δεν βρίσκει εργασία, καθώς και το αίσθημα θλίψης και αγανάκτησης. Το πιο τραγικό αίσθημα το οποίο κυριεύει έναν άνεργο είναι το αίσθημα του να νιώθει άχρηστος. Επίσης, χάνει την ελπίδα του, την πίστη του, την πεποίθηση ότι έχει τον έλεγχο της ζωής του. Η περίοδος της αναζήτησης από την αρχή εργασίας φαντάζει τρομακτική. Η διαπραγμάτευση εκ νέου των απολαβών, των αρμοδιοτήτων, των καθηκόντων σε ένα άγνωστο περιβάλλον είναι ψυχοφθόρα και επίπονη για τον άνεργο.

Πέρα από τα προβλήματα που δημιουργούνται από την ανεργία η προσοχή εστιάζεται και στις δυσκολίες που δημιουργούνται από την επαγγελματική ανασφάλεια⁴¹ που χαρακτηρίζει τη σημερινή κοινωνία εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Από την οικονομική κρίση περισσότερο θίγονται ψυχολογικά τα χαμηλά και μεσαία

κοινωνικοοικονομικά στρώματα. Οι επιπτώσεις αυτής είναι η παρουσία αγχώδη και καταθλιπτικών διαταραχών στα άτομα που τους διακατέχει η επαγγελματική ανασφάλεια, παθαίνουν συχνότερα κρίσεις πανικού, καθώς έχουν διαταραχές ύπνου αλλά και σκέψεις ή απόπειρες αυτοκτονίας. Η απώλεια της εργασίας, η ανεργία, η μειωμένη οικονομική δυνατότητα μπορούν να εντείνουν την ψυχολογική πίεση και να προκαλέσουν προβλήματα. Το στρες που αναπτύσσεται σε έναν άνθρωπο που μόλις έχασε τη δουλειά του, συχνά εκδηλώνεται με άγχος, νευρικότητα, μελαγχολία, θυμό, μέχρι και με ψυχοσωματικά προβλήματα⁴².

3.1.1 Ο ΦΟΒΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

Ο φόβος του κοινωνικού αποκλεισμού⁴² είναι ένα φαινόμενο το οποίο υπήρχε πάντοτε και ένας λόγος που τώρα πια, εξαιτίας της κατάστασης της οποίας υφίσταται στην

⁴⁰ (<http://www.psychologo.gr/site/anergia-kai-psychologia.html>, 22/6/2012)

⁴¹ (<http://www.tovima.gr/society/article/?aid=401997>, 22/6/2012)

⁴² (<http://adedous.blogspot.com/2011/04/1996.html>, 22/6/2012)

Ελλάδα και όχι μόνο, είναι πιο εμφανής και ευθύνονται τρεις παράγοντες οι οποίοι έχουν αμοιβαία επίδραση μεταξύ του μεγέθους και της θέσης που κατείχαν οι ομάδες αυτές στη πρόσφατη κοινωνική οργάνωση, των διαδικασιών που παράγουν ως αποτέλεσμα τον κοινωνικό αποκλεισμό, διαδικασίες που εμφανίζουν διαφορετικό χαρακτήρα από τις αντίστοιχες του άμεσου παρελθόντος και σε συνδυασμό με τον πρώτο παράγοντα, του γεγονότος ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός ακυρώνει εμπράκτως το σύνολο των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων. Σε κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού κινδυνεύουν και ευρέα κοινωνικά στρώματα, τα οποία άνθιζαν σε προηγούμενες δεκαετίες και των οποίων η κοινωνική θέση θεωρούταν αμετακίνητη. Με άλλα λόγια, το πρόβλημα του κοινωνικού αποκλεισμού σήμερα δεν είναι πρόβλημα μόνο των ναρκομανών, των αλκοολικών, των φτωχών της τρίτης ηλικίας, των μεταναστών και προσφύγων, των φυλακισμένων ή των ατόμων με ψυχολογικές διαταραχές. Οι σημερινοί νέοι κοινωνικά απόβλητοι, σε μεγάλο και αυξανόμενο ποσοστό, ανήκουν σε μια ορισμένη ομάδα της εργατικής τάξης με μόνιμη εργασιακή ένταξη στη μεγάλη βιομηχανία και στις υπηρεσίες. Άτομα σχετικά μεσαίων ηλικιών, άνω των 45, κάτοικοι βιομηχανικών περιοχών σε κρίση, με εργασιακές εμπειρίες. Άτομα που η κρίση των βιομηχανικών κλάδων και των επιχειρήσεων, η εισαγωγή νέων τεχνικών και τεχνολογιών, η αλλαγή των προτύπων κατανάλωσης και ο διεθνής ανταγωνισμός, τα κατέστησαν περιττά, δηλαδή άχρηστα⁴³.

Όπως γράφουν οι Χορκχάιμερ και Αντόρνο “αυτός που δεν προσαρμόζεται γίνεται οικονομικά αδύναμος και, κατά συνέπεια, πνευματικά αδύναμος, περιθωριακός. Ο περιθωριακός αποκλείεται από τη βιομηχανία και πείθεται για την ανεπάρκειά του”.⁴⁴

Αυτό που επισημαίνεται, δηλαδή, είναι η διαδικασία νομιμοποίησης του κοινωνικού αποκλεισμού, διαδικασία νομιμοποίησης που κινείται παράλληλα προς την διαδικασία πραγματικού αποκλεισμού από τον χώρο της εργασίας. Διαδικασία νομιμοποίησης που δεν αρκείται στη διαμόρφωση της πραγματικότητας ή στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και του κοινού νου.

Αν το κοινωνικό σύνολο θεωρεί, και περισσότερο αν το πιστεύει ο ίδιος, ότι για την ανεργία ευθύνεται ο ίδιος ο άνεργος, η διεκδίκηση των βασικών εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων του είναι μάταια ενώ, ταυτοχρόνως, ο ίδιος βαρύνεται με τον κοινωνικό στιγματισμό.

⁴³ (<http://adedous.blogspot.com/2011/04/1996.html>, 22/6/2012)

⁴⁴ (http://www.imlaris.gr/index.php?dispatch=categories.view&category_id=48, 22/7/2012)

Η εξέταση των συνθηκών που καθιστούν την απώλεια της εργασίας και την ανεργία προθάλαμο του κοινωνικού αποκλεισμού είναι:

Η μισθωτή εργασία και η εμφάνιση του εργοστασίου επέφεραν στη ζωή των οικονομικών υποκειμένων έναν διαχωρισμό που ορίζεται από τον διαχωρισμό του οίκου από τον χώρο εργασίας και το διαχωρισμό του χρόνου σε χρόνο εργασίας, (ο ελεύθερος χρόνος εκτός εργασίας και ο χρόνος εργασίας κάποιου)⁴⁴.

Έχοντας εργασία ένα άτομο του δίνεται η δυνατότητα να κάνει συναλλαγές και να νιώθει χρήσιμο σπαταλώντας τα χρήματα τα οποία κερδίζει. Η αδυναμία αυτή του άνεργου που τις περισσότερες φορές του επιβάλλεται χωρίς να είναι επιλογή του αν ληφθεί υπόψη η παρούσα κατάσταση, ισοδυναμεί με “ακύρωση” της προσωπικότητάς του, και τον οδηγεί στην κοινωνική αποβολή. Ο άνεργος αποβάλλεται από την κοινωνία μέσω της εργασίας του, ως μέλος του επαγγέλματος. Επίσης αποβάλλεται σαν μη κάτοχος πολιτικών και κοινωνικών δικαιωμάτων, και αντικαθίστανται από φιλανθρωπικές παροχές του κράτους, της πρόνοιας.

3.1.2 ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΡΓΙΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ

Η ζωή και η προσωπικότητα κάθε ανθρώπου καθορίζονται από την εργασία και την οικονομική του υπόσταση. Η εργασία αποτελεί τον προσδιορισμό τόσο της ταυτότητας όσο και της εικόνας του σύγχρονου ανθρώπου.

Έτσι πέρα από τα προβλήματα επιβίωσης που αντιμετωπίζει κάποιος, βλέποντας το εισόδημά του να μειώνεται, καταρρέει και ο ίδιος ψυχολογικά. Η αυτοπεποίθηση του μέσα από την εργασία αυξάνεται ενώ η ανεργία ή η απώλεια της εργασίας του επηρεάζει και την σχέση με τον περίγυρό του, με τους φίλους του τους συγγενείς κλπ.

Ο κοινωνικός αποκλεισμός στον οποίο οδηγούνται οι άνεργοι, αυξάνει τον κίνδυνο ψυχιατρικών διαταραχών και σωματικών επιπτώσεων κυριεύοντάς τους αισθήματα όπως το άγχος, η κατάθλιψη, ενώ παράλληλα μειώνει την αυτοεκτίμησή και την όρεξη για να ζήσουν. Επίσης μέσω του κοινωνικού αποκλεισμού το άτομο στιγματίζεται και περισσότερο οι άνδρες άνεργοι και όχι τόσο οι γυναίκες, ενδεχομένως επειδή οι γυναίκες έχουν και εναλλακτικούς κοινωνικούς ρόλους, όπως το νοικοκυριό, το μέγαλωμα των παιδιών κλπ.

Οι κίνδυνοι και οι αρνητικές επιπτώσεις της ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού τείνουν να είναι περισσότεροι όταν αφορούν τους νέους σε ηλικία οι οποίοι χωρίς δουλειά, είτε εξαιτίας της ανεργίας είτε εξαιτίας του ότι χάνουν την εργασία τους ξαφνικά. Ανάλογα λοιπόν με τα όρια του καθενός, με την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα τους, καθορίζεται και ο τρόπος αντίδρασής τους σε αυτό το φαινόμενο το οποίο ονομάζεται ανεργία και οδηγεί στον κοινωνικό αποκλεισμό.

Καθώς οι μέρες περνάνε η μια μετά την άλλη χωρίς καμία οργάνωση και υποχρέωση, οι νέοι αυτοί δεν μπορούν να απολαύσουν καμία επιτυχία και πρόοδο.

Με αποτέλεσμα το πρόβλημα να αυξάνεται σε μεγαλύτερο βαθμό όταν οι νέοι αυτοί λόγω έλλειψης χρημάτων, απομονώνονται κοινωνικά. Είναι πολύ ψυχοφθόρο για τους ίδιους να μην έχουν την οικονομική άνεση να απολαμβάνουν, τα όσα απολαμβάνουν οι φίλοι τους, που εργάζονται και έτσι μπορεί να αναζητήσουν κάποιες άλλες διασκεδάσεις με άλλους νέους, που βρίσκονται στην ίδια άσχημη κατάσταση. Για παράδειγμα,⁴⁵

- Μπορεί να καταφύγουν σε παράνομες δραστηριότητες, που τους εξάπτουν και ανεβάζουν στα ύψη την αδρεναλίνη τους.
- Κάποιοι ίσως να καταφύγουν στα ναρκωτικά, προκειμένου να αποδράσουν προσωρινά από την βαρεμάρα τους και την μελαγχολία.
- Μια άλλη αντίδραση νέων απέναντι στην ανεργία μπορεί να είναι το ψυχολογικό σύνδρομο που ονομάζεται «μαθημένη αδυναμία αντίδρασης». Οι άνεργοι νέοι μέσα στην μονοτονία της ζωής τους, δεν αισθάνονται σχεδόν ποτέ χαρά, ελπίδα, ικανοποίηση και θάρρος. Όλο αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να οδηγούνται στην παραίτηση.
- Δεν παίρνουν πρωτοβουλίες και υιοθετούν μια στάση ζωής απαισιόδοξη.
- Οι νέοι αυτοί αισθάνονται, ότι τον έλεγχο της ζωής τους τον έχουν οι άλλοι και μόνο. Αρχίζουν να πιστεύουν ότι όλα έχουν να κάνουν με την τύχη και χάνουν τελείως την εμπιστοσύνη, που έχουν στις ικανότητες τους.
- Η αυτοεκτίμηση τους χάνεται και πέφτουν σε μελαγχολία

Σύμφωνα με τους επιστήμονες τέσσερα είναι τα βασικά στάδια⁴⁶ στην ψυχολογία του ατόμου ο οποίος είναι άνεργος. Αρχικά είναι το σοκ που παθαίνει αυτός που χάνει την δουλειά του και χάνει τη γη κάτω από τα πόδια του, στη συνέχεια περνάει μια περίοδο

⁴⁵ (<http://www.rnews.gr/el/news.php?n=1493>, 22/6/2012)

⁴⁶ (<http://vatopaidi.wordpress.com>, 22/6/2012)

προσωρινής αισιοδοξίας, και ύστερα μια περίοδο συνεχής απαισιοδοξίας. Στο τέλος, περνάει στο πιο επώδυνο και πιο άσχημο στάδιο για την ψυχολογία του, που είναι η απόλυτη μοιρολατρία, δηλαδή φτάνει στο σημείο να πιστεύει ότι όλα είναι στο χέρι της μοίρας και με αυτό τον τρόπο επαναπαύεται και παύει να κάνει εκείνος ενέργειες για να αντιμετωπίσει το πρόβλημά του.



Πηγή: alithia.com. Το Κραχ (Μεγάλη Ύφεση) του 1929 και οι σειρές των ανέργων.

3.1.3 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΦΙΛΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Η φιλία αποτελεί τον κύριο άξονα του πλέγματος των διαπροσωπικών σχέσεων και τη βάση της σύγχρονης καθημερινότητας. Η ύπαρξη φιλικών σχέσεων στη ζωή ενός ανθρώπου έχει θετικές επιδράσεις στο επίπεδο της συναισθηματικής και εργασιακής ασφάλειας, της γνωστικής και κοινωνικής ανάπτυξης, και της σωματικής υγείας. Το πώς οι άνθρωποι βιώνουν και κατανοούν τη φιλία δεν είναι αυτονόητο ούτε γι' αυτούς ούτε για τους επιστήμονες. Οι αναπτυξιακοί ψυχολόγοι υποστηρίζουν ότι η δυνατότητα εμπλοκής σε στενές διαπροσωπικές σχέσεις προϋποθέτει την ικανοποιητική ανάπτυξη συγκεκριμένων γνωστικών δομών, γι' αυτό και παιδιά ή/και ενήλικες που δεν έχουν αναπτύξει τέτοιες δομές δεν είναι σε θέση να έχουν πραγματικές φιλίες.⁴⁷

Οι θεμελιώδεις αργές που διέπουν κάθε σχέση φιλίας είναι η εξής:

Ομοιότητα και συμπληρωματικότητα, σύμφωνα με την οποία επικρατεί μια ισχυρή τάση να δημιουργούνται φιλίες με άτομα που ταιριάζουν μεταξύ τους, δηλαδή με άτομα τα οποία έχουν παρόμοιες στάσεις απόψεις και συμπεριφορές.

Φαίνεται λοιπόν ότι τα άτομα έλκονται από όσους υιοθετούν στάσεις και εκφράζουν απόψεις που προσεγγίζουν τις αντίστοιχες δικές τους και, ταυτόχρονα, συμπεριφέρονται έτσι ώστε να φέρνουν κοντά τους αυτούς με τους οποίους συγκρίνονται.

⁴⁷ (<http://www.rnews.gr/el/news.php?n=1493>, 22/6/2012)

Ανταποδοτικότητα: Είναι γεγονός ότι οι περισσότερες έρευνες γύρω από τη φιλία έδειξαν πως οι άνθρωποι καθορίζουν τη στάση τους απέναντι στους φίλους τους υπολογίζοντας πιθανά κέρδη και απώλειες και πως, τελικά, μια φιλική σχέση τερματίζεται όταν το επίπεδο ικανοποίησης που προσφέρει μειώνεται σημαντικά⁴⁸.

Αυτό το δεδομένο αφήνει υπαινιγμούς για μια έντονη ωφελιμιστική διάσταση των στενών διαπροσωπικών σχέσεων. Η ανταποδοτικότητα, η σχετικά ισότιμη δηλαδή ανταλλαγή κάθε είδους αγαθών (υλικών ή συναισθηματικών) ήταν και εξακολουθεί να είναι κεντρικό στοιχείο των κοινωνικών σχέσεων οικουμενικά. Αναφέρεται ειδικότερα στην τάση των ανθρώπων να ανταποδίδουν συναισθήματα ή πράξεις που θεωρούν ότι παίρνουν από τους άλλους.

Αρκετές φορές όμως κάποιοι ξεχνούν την έννοια της φιλίας και μετατρέπονται σε συμφεροντολόγους και τους κυριεύει το αίσθημα του ωφελιμισμού. Ο όρος αυτός αναφέρεται σε μια υπερβολικά σκληρή προσπάθεια ικανοποίησης ατομικών συμφερόντων μέσα από τη σχέση, ενώ η αναζήτηση ισορροπίας στοχεύει στην προστασία και στην ενίσχυση και διάσωση της σχέσης και της κοινής ταυτότητας των φίλων.

Συγκριτικά με παλαιότερα που επικρατούσε η άποψη ότι η φιλία μεταξύ των δύο φύλλων είναι αδύνατη έρχεται το σήμερα και διαπιστώνεται πως δεν είναι ανέφικτη η δημιουργία φιλικών σχέσεων μεταξύ των δύο φύλων. Αυτό αποδεικνύεται από το ότι άνδρες και γυναίκες συνυπάρχουν στον εργασιακό χώρο μέσα στον οποίο περνούν ένα μεγάλο μέρος από την καθημερινότητά τους, και τους δένουν όμοια ενδιαφέροντα που σχετίζονται με την εργασία ή μη, ανταλλάσσουν απόψεις, και ενδεχομένως και τα προβλήματά τους σε περίπτωση που νιώσουν πιο οικεία. Η σημασία λοιπόν της ύπαρξης φιλικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο είναι μεγάλη και καλό είναι να υπάρχει διότι είναι ευχάριστο για έναν εργαζόμενο να εργάζεται σε ένα περιβάλλον το οποίο του δημιουργεί θετικά συναισθήματα. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγονται οι συγκρούσεις μεταξύ των συναδέλφων και τα προβλήματα μεταξύ εργαζομένων με την διοίκηση μιας επιχείρησης. Ακόμα, δημιουργείται ένα ευνοϊκό περιβάλλον για μεγαλύτερη απόδοση των εργαζομένων μέσα από την προθυμία τους για συνεργασία και αυτό κατ' επέκταση είναι και για την διοίκηση μια καλή ευκαιρία για να φτιάξει ακόμα περισσότερο το κλίμα, δίνοντας στους εργαζομένους επαίνους και γιατί όχι παραπάνω ανταμοιβές για την άψογη συνεργασία τους και την αποτελεσματικότητά τους.

⁴⁸ (<http://www2.media.uoa.gr/psylab/articles/cdrom/data/p030.html>, 22/6/2012)

Βέβαια μεταξύ τους οι άντρες και οι γυναίκες έχουν διαφορές και αυτές είναι, ότι η «αντρική» φιλία περιλαμβάνει αλληλεπιδράσεις που εκτείνονται σε περισσότερα θέματα και είναι πιο επιφανειακές και λειτουργικές, ενώ η «γυναικεία» πιο εκφραστικές και συναισθηματικές. Εξαιτίας αυτής της διαφοροποίησης αλλά και εξαιτίας της ομογενοποίησης της εργασίας, δηλαδή να εργάζονται άντρες και γυναίκες στον ίδιο χώρο, παρουσιάζεται πλέον πολύ συχνά το φαινόμενο της εκμετάλλευσης και της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Σεξουαλική παρενόχληση θεωρείται οποιαδήποτε ανεπιθύμητη από τον αποδέκτη της συμπεριφορά σεξουαλικής φύσεως, που εκφράζεται με λόγια ή έργα και έχει ως σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας ενός προσώπου. Οι μορφές με τις οποίες μπορεί να εκδηλώνεται μια παρενόχληση είναι είτε φραστική/ λεκτική, είτε με διάφορα έντυπα σεξουαλικού περιεχομένου, ή με την χρήση χειρονομιών όπως άγγιγμα στο χέρι κλπ.

Έρευνες δείχνουν ότι το 90% των γυναικών που έχουν υποστεί σεξουαλική παρενόχληση στο χώρο εργασίας τους σιωπούν και δεν το αναφέρουν, μη θέλοντας να διακινδυνεύσουν τις θέσεις τους ή να στρέψουν τα φώτα της δημοσιότητας επάνω τους.⁴⁹

3.1.4 ΠΩΣ Η ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΕΝΟΣ ΑΤΟΜΟΥ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η προσωπικότητα αντιπροσωπεύει εκείνα τα χαρακτηριστικά του ατόμου που εξηγούν τους σταθερούς τύπους συναισθήματος, σκέψης και συμπεριφοράς. Προσωπικότητα είναι μια ψυχολογική έννοια, ένα δομικό στοιχείο που αποτελείται από τάσεις συμπεριφοράς που οργανώνονται μέσα σε ένα άτομο. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας αντανακλούν σε τάσεις συμπεριφοράς, ενώ ο σχηματισμός τους και τρόπος που διευθύνονται ποικίλει, καθιστώντας μοναδική την κάθε προσωπικότητα. Όπως οι προδιαθέσεις για συμπεριφορά, έτσι και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας συνεισφέρουν στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς αλλά δεν την ερμηνεύουν εξ' ολοκλήρου.⁵⁰

⁴⁹ (<http://www.imh.com.cy/assets/files/AnnaPilavaki.pdf>, 22/6/2012)

⁵⁰ (<http://iek-chanion.chan.sch.gr/dmdocs/Parou-2.pdf>, 25/6/2012)

Η προσωπικότητα είναι το μέσο που ο κάθε άνθρωπος :⁵¹

- αντιμετωπίζει τη ζωή γενικά,
- εκφράζει μοναδικά τον εσωτερικό του κόσμο,
- ενεργεί και αντιδρά στο περιβάλλον του, και στο εργασιακό του περιβάλλον
- ικανοποιεί τις ανάγκες του, προσωπικές ή βιοποριστικές π.χ. εργασία
- πετυχαίνει τους στόχους του εάν πρόκειται για την εργασία του, με το να προοδεύει στον χώρο εργασίας του.

Πολλοί άνθρωποι συγχέουν τη σημασία της προσωπικότητας με αυτή του χαρακτήρα. Συχνά όλοι χρησιμοποιούν τις λέξεις «προσωπικότητα» και «χαρακτήρας» όπως για παράδειγμα, «Αυτός έχει δυνατό χαρακτήρα» ή «είναι άνθρωπος με προσωπικότητα». Ποια όμως η διαφορά μεταξύ τους; Πώς η προσωπικότητα συνδέεται με την συμπεριφορά ενός ανθρώπου στον εργασιακό του χώρο; Τι ρόλο παίζει η προσωπικότητα στον επαγγελματικό προσανατολισμό κάποιου;

Ο χαρακτήρας έχει να κάνει με τις εμπειρίες του ατόμου και είναι θέμα μάθησης, δηλαδή σχετίζεται με τις συνήθειες, τον τρόπο κρίσης, τις συναισθηματικές αντιδράσεις και τα ιδανικά του ατόμου που είναι λίγο πολύ σταθερά στη συμπεριφορά του. Αναφέρεται, στον τρόπο που το άτομο αντιμετωπίζει τη ζωή του και στον τρόπο που συμπεριφέρεται και αντιδρά στα ερεθίσματα του περιβάλλοντός του γενικά ή ειδικά στον χώρο της δουλειάς του. Ο χαρακτήρας είναι ο σκελετός της προσωπικότητας και περιλαμβάνεται στην προσωπικότητα. Κάθε γνώρισμα του χαρακτήρα είναι την ίδια στιγμή και γνώρισμα της προσωπικότητας, αλλά όχι το αντίθετο.

Η προσωπικότητα ενός ατόμου συνδέεται με την συμπεριφορά του στον χώρο εργασίας του άμεσα διότι, όταν κάποιος είναι εσωστρεφείς προτιμά να είναι μόνος του και να εργάζεται μόνος του, κάτι που τον απομονώνει από την ομαδική συνεργασία. Επίσης αναπτύσσει εσωτερικά τις ιδέες του με αποτέλεσμα να μην «ρίχνει» ιδέες στο τραπέζι που θα βοηθήσουν σε μια κρίσιμη απόφαση.

Τέλος, κάποια επίθετα τα οποία χαρακτηρίζουν κάποιες προσωπικότητες ανθρώπων είναι να είναι κάποιος:⁵²

⁵¹ (<http://www.e-mellon.gr/demo/2.htm>, 25/6/2012)

⁵² (<http://www.e-mellon.gr/demo/2.htm>, 25/6/2012)

- Αναλυτικός
- Προσγειωμένος
- Αντικειμενικός
- Πρακτικός
- Αποτελεσματικός
- Συστηματικός
- Δίκαιος
- Σοβαρός
- Έμπιστος
- Υπεύθυνος

Όταν κάποιος είναι οργανωτικός, θέλει να προγραμματίζει τη δουλειά του και να λειτουργεί με βάση το πρόγραμμά του να είναι υπεύθυνος, έμπιστος, συστηματικός και προσγειωμένος σε αυτή, θέλει επίσης να βάζει τα πράγματα σε τάξη και να ολοκληρώνει τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει να είναι αναλυτικός και πρακτικός, φτάνει σε συμπεράσματα με γρήγορες και σωστές αποφάσεις είναι δηλαδή αποτελεσματικός και σοβαρός και τέλος είναι περισσότερο αποτελεσματικός όταν υπάρχουν καθορισμένες δομές και προγράμματα σε όσα έχει να κάνει.

Η Προσωπικότητα αναμφισβήτητα παίζει καθοριστικό ρόλο τόσο στις επαγγελματικές επιλογές όσο και στην μετέπειτα πορεία ενός ατόμου σε ένα επαγγελματικό πεδίο. Ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του, ένα άτομο είναι πιθανό να έλκεται από κάποια συγκεκριμένα επαγγέλματα και να είναι πολύ πετυχημένο σε κάποιον επαγγελματικό χώρο ή και το αντίθετο, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του δηλαδή να αποτελούν εμπόδιο στην επιτυχία του πορεία σε μια επαγγελματική επιλογή. Ένας άνθρωπος εξωστρεφείς για παράδειγμα, είναι πιθανό να έλκεται από μια θέση δημοσίων σχέσεων και να γίνει πολύ επιτυχημένος σε αυτόν το τομέα. Ενώ αντίθετα ένας άνθρωπος εσωστρεφείς θα ήταν ευτυχής αν κατείχε μια θέση σε μια έρευνα παρά ως πωλητής. Αντίστοιχα, εάν κάποιος εξωστρεφείς άνθρωπος είχε όνειρο να γίνει διευθυντής ή προϊστάμενος ενός τμήματος σε μια εργασία, και είχε χαμηλή αυτοεκτίμηση τότε θα είχε την απόλυτη αποτυχία. Όσο πιο γρήγορα εντοπίσει κανείς τα

χαρακτηριστικά που συνθέτουν την προσωπικότητά του, τόσο περισσότερο χρόνο κερδίζει και τόσο πιο εύστοχες επαγγελματικές επιλογές κάνει.⁵³

Γνωρίζοντας λοιπόν κάποιος καλά τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς του, αυξάνονται οι πιθανότητες εύρεσης μιας εργασίας που ανταποκρίνεται στα προσόντα και τις ικανότητές του και δίνει ώθηση στους ίδιους για το μέγιστο αποτέλεσμα στην εργασία τους.

3.2 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΟΥ ΑΙΣΘΑΝΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σε όλους τους εργασιακούς χώρους θα πρέπει να τίθεται το ζήτημα τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας, είτε προϊόντων είτε υπηρεσιών, έτσι ώστε να νιώθουν εκατό τοις εκατό ασφαλείς οι εργαζόμενοι και να επηρεάζεται η απόδοσή τους στην εργασία τους θετικά. Στην Ελλάδα επήλθαν νόμοι και σχετικά Προεδρικά (διατάγματα) όπου σύμφωνα με αυτά καθορίζονται οι βασικές νομοθετικές ρυθμίσεις για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων καθώς και την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου. Οι νόμοι και τα σχετικά προεδρικά διατάγματα καθορίζουν τα εξής θέματα: τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας, τις υποχρεώσεις των εργοδοτών ως προς την Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε), το δικαίωμα των εργαζομένων να συστήνουν Επιτροπές Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε.), να απασχολούνται τεχνικοί ασφαλείας, γιατροί εργασίας και να εξετάζονται τα προσόντα τους, την δημιουργία Ανώτατου Συμβουλίου Εργασίας (Α.Σ.Ε.), την δημιουργία της Νομαρχιακής Επιτροπής υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (Ν.Ε.Υ.Α.Ε), τις υποχρεώσεις των κατασκευαστών, εισαγωγέων, προμηθευτών όσο αφορά την ασφάλεια των μηχανημάτων κλπ, τις βασικές αρχές προστασίας από μηχανικούς και ηλεκτρολογικούς κινδύνους, τα γενικά μέτρα προστασίας των εργαζομένων, τις

⁵³ (<http://www.e-mellon.gr/demo/2.htm>, 25/6/2012)

διοικητικές κυρώσεις, τις γενικές υποχρεώσεις εργοδοτών-εργαζομένων και τη δημιουργία των Εξωτερικών Υπηρεσιών Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ)⁵⁴.

Γενικές υποχρεώσεις του εργοδότη για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων

Ο εργοδότης έχει την ευθύνη για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρησή του. Σε όλες τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα ανεξάρτητα του κλάδου οικονομικής δραστηριότητας ο εργοδότης έχει υποχρέωση:

- 1) να λαμβάνει κάθε μέτρο που απαιτείται ώστε να εξασφαλίζονται οι εργαζόμενοι και οι τρίτοι που παρευρίσκονται στους τόπους εργασίας από κάθε κίνδυνο που μπορεί να απειλήσει την υγεία ή τη σωματική του ακεραιότητα,
- 2) να εφαρμόζει κάθε υπόδειξη του τεχνικού ασφαλείας και γιατρού ασφαλείας που έχει προσλάβει και να διευκολύνει το έργο τους μέσα στην επιχείρηση,
- 3) να ενημερώνει τους εργαζόμενους για τους επαγγελματικούς κινδύνους από την εργασία τους και για τη σχετική νομοθεσία που ισχύει,
- 4) να επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και να παρέχει τα κατάλληλα μέσα ατομικής προστασίας και εξοπλισμού,
- 5) να διασφαλίζει την προληπτική επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων μέσω εξειδικευμένων ιατρών, με βάση κάθε φορά τους επαγγελματικούς κινδύνους στους οποίους εκτίθενται,
- 6) να παίρνει συλλογικά μέτρα προστασίας και πρόληψης επαγγελματικών κινδύνων,
- 7) να τηρεί τα σχετικά βιβλία και να τα θέτει στη διάθεση των αρμοδίων αρχών όποτε του ζητηθούν.

Τα βιβλία αυτά είναι τα εξής:

- α) βιβλίο καταγραφής των εργατικών ατυχημάτων,
- β) βιβλίο συμβουλών και υποδείξεων του τεχνικού ασφαλείας και του γιατρού εργασίας,
- γ) βιβλίο καταγραφής των εργατικών ατυχημάτων που προκαλούν την απουσία των εργαζομένων μεγαλύτερη των 3 ημερών,
- δ) βιβλίο καταγραφής των μετρήσεων βλαβερών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος και

⁵⁴ (<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/stef/mhx/2012/GiannakopoulosKonstantinos/attached-document-1329292150-157150-27585/Giannakopoulos2012.pdf>, 27/6/2012)

ε) βιβλίο ελέγχου συντήρησης των συστημάτων ασφαλείας.

Σε περίπτωση που ο εργοδότης δεν τηρεί τα παραπάνω τότε θα πρέπει να του επιβάλλονται οι σχετικές κυρώσεις σύμφωνα με την νομοθεσία.⁵⁵

Μέτρα που λαμβάνει κυρίως ο εργαζόμενος για την ασφάλεια και την υγιεινή στους χώρους εργασίας.

Ο εργαζόμενος για την αποφυγή των εργατικών ατυχημάτων πρέπει:

- 1) να εφαρμόζει τις εντολές και τις οδηγίες, που έχουν καθιερωθεί και εφαρμόζονται στην επιχείρηση ή δίδονται από τον προϊστάμενο του,
- 2) να εφαρμόζει τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας,
- 3) να χρησιμοποιεί σωστά τις μηχανές, τις συσκευές, τα εργαλεία, τις επικίνδυνες ουσίες, τα μεταφορικά και άλλα μέσα, κατά την εργασία,
- 4) για την μετακίνηση του, να χρησιμοποιεί τους διαδρόμους που είναι για την κυκλοφορία των πεζών και εφόσον δεν υπάρχουν οι ειδικοί διάδρομοι η μετακίνηση του να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ειδικά στις περιπτώσεις που στους χώρους εργασίας κυκλοφορούν και οχήματα μεταφοράς.
- 5) να χρησιμοποιεί σωστά τα μέσα ατομικής προστασίας,
- 6) να μη θέτει εκτός λειτουργίας, αλλάζει ή μετατοπίζει αυθαίρετα τους μηχανισμούς ασφάλειας των μηχανών, εργαλείων, συσκευών, εγκαταστάσεων και κτιρίων,
- 7) να χρησιμοποιεί σωστά τους παραπάνω μηχανισμούς,
- 8) να ενημερώνει τον εργοδότη, τον προϊστάμενο του, τον Τεχνικό Ασφάλειας και τον Ιατρό Εργασίας, για όλες τις επικίνδυνες καταστάσεις που πέφτουν στην αντίληψη του και αφορούν τα θέματα της Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας,
- 9) να παρακολουθεί τα σχετικά σεμινάρια σε θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας,
- 10) να μην κάνει χρήση οινοπνευματωδών ποτών πριν ή κατά την διάρκεια της εργασίας,
- 11) να μην κάνει αστεϊσμούς με άλλους συναδέλφους κατά την εργασία, γιατί από την απόσπαση της προσοχής υπάρχει κίνδυνος ατυχημάτων,

⁵⁵ (<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/stef/mhx/2012/GiannakopoulosKonstantinos/attached-document-1329292150-157150-27585/Giannakopoulos2012.pdf,27/6/2012>)

12) στις περιπτώσεις που αντιμετωπίζει πρόβλημα υγείας ή προσωπικά προβλήματα και από τη φύση της εργασίας (π.χ. λόγω απόσπασης της προσοχής) μπορεί να προκαλέσει ατύχημα, πρέπει να διακόπτει την εργασία ή να απασχολείται με ευκολότερες εργασίες,

13) σε πολλές εργασίες είναι επικίνδυνο να φορά κάποιος δαχτυλίδια, ρολόγια ή να φοράει φαρδιά ρούχα με μακριά μανίκια κλπ, γιατί μπορεί να πιαστούν στα κινούμενα στοιχεία του εξοπλισμού εργασίας και να συμβεί εργατικό ατύχημα. Στις περιπτώσεις αυτές, ο εργαζόμενος πρέπει να αφαιρεί αυτά τα αντικείμενα κατά την διάρκεια της εργασίας και να χρησιμοποιεί ρούχα που αποκλείουν αυτό τον κίνδυνο.⁵⁶

Η απόδοση λοιπόν των εργαζομένων επηρεάζεται άμεσα από την ασφάλεια που τους προσφέρει το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εργάζονται από την ευθύνη που έχουν τόσο οι εργοδότες όσο και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι. Οι πρώτοι ευθύνονται για την εφαρμογή των νόμων και των διατάξεων που ορίζονται από την πολιτεία, και προστατεύουν την υγεία και σωματική ακεραιότητα των εργαζομένων, και οι εργαζόμενοι με την σειρά τους ευθύνονται για την τήρηση των μέτρων προστασίας που τους επιβάλλονται από τον εργοδότη τους όπως για παράδειγμα το να φορούν τα μέσα ατομικής προστασίας. (κράνος, γυαλιά, αρβύλες κλπ)

3.2.1 ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΦΥΣΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον ένα πλήθος παραγόντων σχετίζεται άμεσα ή έμμεσα με την υγεία των εργαζομένων. Οι παράγοντες αυτοί εμφανίζουν μεγάλη ποικιλία ως προς τη φύση τους και τις πιθανές τους επιδράσεις στην υγεία. Πρόκειται για παράγοντες χημικούς, φυσικούς, βιολογικούς, αλλά και εργονομικούς, ψυχολογικούς, κοινωνικούς. Οι ειδικοί έχουν προσδιορίσει περίπου 100.000 χημικές ουσίες, 50 φυσικούς παράγοντες, 200 βιολογικούς παράγοντες και 20 αντενδεικνυόμενες εργονομικές συνθήκες εργασίας, καθώς και σημαντικό αριθμό φυσικών επιβαρύνσεων που συνδέονται με ψυχολογικά και κοινωνικά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά μπορούν να θεωρηθούν επαγγελματικοί κίνδυνοι, οι οποίοι ενδέχεται να προκαλέσουν ατυχήματα και επαγγελματικά νοσήματα⁵⁷.

⁵⁶ (<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/stef/mhx/2012/GiannakopoulosKonstantinos/attached-document-1329292150-157150-27585/Giannakopoulos2012.pdf>, 27/6/2012)

⁵⁷ (<http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=297851>, 27/6/2012)

Οι φυσικοί παράγοντες οι οποίοι υφίστανται στον χώρο εργασίας παίζουν επίσης καθοριστικό ρόλο, αφού προδιαθέτουν τους εργαζομένους την μέγιστη ή κάκιστη απόδοσή τους. Οι φυσικοί παράγοντες αυτοί είναι η θερμοκρασία που διατηρείται στον χώρο και η υγρασία, ο εξερισμός που γίνεται, ο θόρυβος που υπάρχει στον χώρο, και τέλος ο φωτισμός.

Ανάλυση φυσικών παραγόντων:

Η θερμοκρασία/υγρασία: Η θερμοκρασία των εργασιακών χώρων πρέπει να είναι ανεκτή από τους εργαζόμενους και ανάλογη με την σωματική προσπάθεια που καταβάλλουν κατά την εργασία τους. Η θερμοκρασία των χώρων ανάπαυσης, υγιεινής, παροχής πρώτων βοηθειών κλπ πρέπει να είναι κατάλληλη για τους χώρους αυτούς.⁵⁸

Σε σχέση με την καθιστική δουλειά γραφείου, ο εργοδότης πρέπει να εξασφαλίζει ότι η ελάχιστη θερμοκρασία είναι 17,5 ° C. Για άλλη καθιστική εργασία, ο εργοδότης πρέπει να εξασφαλίζει ότι σε κάθε σταθμό εργασίας, όπου ένα σημαντικό μέρος της εργασίας γίνεται ενώ ο εργαζόμενος κάθεται και δεν συνεπάγεται σοβαρή σωματική προσπάθεια, μια ελάχιστη θερμοκρασία 16 ° C.

Οι θερμοκρασίες των χώρων ανάπαυσης, των εγκαταστάσεων υγιεινής, και των αιθουσών πρώτων βοηθειών πρέπει να είναι κατάλληλη. Οι εργαζόμενοι δικαιούνται να έχουν κάποια εύκολα μέσα στη διάθεσή τους για τη μέτρηση της θερμοκρασίας σε κάθε χώρο εργασίας στο εσωτερικό ενός κτιρίου. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι εάν ένας εργαζόμενος θέλει να μετρήσει τη θερμοκρασία πρέπει να υπάρχει άμεσα διαθέσιμο θερμόμετρο.⁵⁹

Τι μπορεί να κάνει ο εργοδότης για να εξασφαλίσει μια σωστή θερμοκρασία στον εργασιακό χώρο;

Αυτό που μπορεί να κάνει ο εργοδότης για να εξασφαλίσει μια σωστή θερμοκρασία στον χώρο είναι, να φροντίσει να υπάρχει κλιματισμός που θα καλύπτει και αυτούς τους εργαζόμενους οι οποίοι κάνουν καθιστική δουλειά και αυτούς που δεν κάνουν.

Ο εξερισμός: Ανάλογα με τις μεθόδους εργασίας και της σωματικής προσπάθειας που καταβάλλουν οι εργαζόμενοι, οι χώροι εργασίας πρέπει να έχουν επαρκή αέρα. Για τους

⁵⁸ (http://www.chem.uoa.gr/courses/organiki_1/ygieinh/hyg_001-019.pdf, 27/6/2012)

⁵⁹ (<http://www.lkshields.ie/htmldocs/publications/articles/pub344.htm>, 27/6/2012)

χώρους στους οποίους απασχολούνται πολλά άτομα, απαιτείται οπωσδήποτε ανανέωση του αέρα, αλλά και πρόσθετος εξαιρισμός για εργασίες κατά τις οποίες παράγονται χημικοί ατμοί κλπ. Η ανανέωση του αέρα πρέπει να γίνεται με συστήματα εξαιρισμού ή κλιματισμού, των οποίων η λειτουργία να είναι προσαρμοσμένη με τους εργασιακούς χώρους.⁶⁰

Ο θόρυβος: Η έκθεση σε υπερβολικό θόρυβο κατά και μεγάλο χρονικό διάστημα, θα οδηγήσει σε απώλεια ακοής. Η προστασία της ακοής των εργαζομένων είναι εξαιρετικά σημαντική. Αν και η απώλεια της ακοής μέσω γήρανσης ακολουθεί συνήθως ένα κανονικό μοτίβο, όταν οι εργαζόμενοι είναι εκτεθειμένοι σε υπερβολικό θόρυβο στο χώρο εργασίας, η απώλεια ακοής μπορεί να συμβεί πρόωρα. Η απώλεια της ακοής ενός ατόμου μειώνει την ποιότητα της ζωής, και δεν είναι σε θέση να ακούσει τις προειδοποιήσεις ακουστικών σημάτων στο χώρο εργασίας και μπορούν να δημιουργηθούν σοβαρά προβλήματα. Επίσης μειώνεται η ικανότητα συγκέντρωσης, ενώ μπορεί οι εργαζόμενοι να παρουσιάσουν υψηλή αρτηριακή πίεση. Όλες αυτές οι επιδράσεις μπορούν να δημιουργήσουν δυσμενείς επιπτώσεις για την υγεία και τους κινδύνους, σε επίπεδο εργασίας.⁶¹

Οι πηγές θορύβου είναι.:

- Τα οχήματα
- Η μετακίνηση βαρύ εξοπλισμού
- Τα ηλεκτρικά εργαλεία, εργαλεία χειρός κλπ

Τι μπορεί να κάνει ο εργοδότης για να εμποδίσει την απώλεια ακοής των εργαζομένων του εξαιτίας των θορύβων;

Για να εμποδίσει ο εργοδότης την απώλεια ακοής των εργαζομένων του, αρχικά θα πρέπει να αναγνωρίσει το πρόβλημα και τον κίνδυνο που διατρέχουν οι εργαζόμενοι εξαιτίας του θορύβου, έπειτα να μετρήσει την έντασή του και να τους παρέχει προστασία δηλαδή ωτοασπίδες.

Φωτισμός: Πρέπει να υπάρχει επαρκής φυσικός φωτισμός. Ο τεχνητός φωτισμός πρέπει

⁶⁰ (http://www.chem.uoa.gr/courses/organiki_1/ygieinh/hyg_001-019.pdf, 27/6/2012)

⁶¹ (<http://ohsonline.com/articles/2008/09/noise-in-the-workplace-and-hearing-loss.aspx>, 26/6/2012)
(<http://translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://ohsonline.com/articles/2008/09/noise-in-the-workplace-and-hearing-loss.aspx&prev=/search%3Fq%3Dhttp://ohsonline.com/articles/2008/09/noise-in-the-workplace-and-hearing-loss.aspx%26hl%3Del%26client%3Dfirefox-a%26hs%3DPw1%26rls%3Dorg.mozilla:el:official%26prmd%3Dimvns&sa=X&ei=0JjxT6LzFouy8QPgrq2EDQ&ved=0CEYQ7gEwAA>,) ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΠΗΓΗ

να ανταποκρίνεται στο είδος και την φύση της εργασίας. Οι εγκαταστάσεις φωτισμού στους εργασιακούς χώρους και διαδρόμους πρέπει να πληρούν τους όρους για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων.⁶²

Ο σωστός και κατάλληλος φωτισμός αυξάνει την παραγωγικότητα, ενώ η εφαρμογή μόνο του άμεσου φωτισμού στον χώρο εργασίας, όπως το ατομικό φώς στο γραφείο, είναι άβολο και δυσάρεστο για τους εργαζομένους.

Τι μπορεί να κάνει ο εργοδότης για να έχει έναν σωστό φωτισμό στον εργασιακό χώρο;

Ιδανικό είναι η εξασφάλιση συνθηκών οπτικής άνεσης και δημιουργίας ενός ευχάριστου εργασιακού περιβάλλοντος είναι ένα σύστημα φωτισμού που θα περιελάμβανε συνδυασμό άμεσου και έμμεσου φωτισμού. Ομοιόμορφο φωτισμό δηλαδή ελέγχοντας την έντασή του. Η δυνατότητα ελέγχου του φωτισμού σε κάθε θέση εργασίας διαπιστώθηκε μέσα από έρευνες ότι λειτουργεί θετικά ως προς την παροχή κινήτρων στους εργαζομένους για την αύξηση της παραγωγικότητας, ως προς τη διατήρηση της προσοχής των εργαζομένων στην εργασία τους καθώς και ως προς την εξασφάλιση εκτέλεσης των καθηκόντων τους με μεγαλύτερη ακρίβεια.⁶³

Τα προβλήματα λοιπόν που δημιουργούνται εξαιτίας της ανεργίας και της επαγγελματικής ανασφάλειας σε ένα άτομο είναι κυρίως ψυχολογικά αφού το κάνουν να αισθάνεται μη χρήσιμο για την επιβίωσή του αλλά και για την κοινωνία και αυτό γιατί δεν του δίνονται οι ευκαιρίες που αναζητά για να αποδείξει το αντίθετο. Άμεση συνέπεια της ανεργίας για την ψυχολογία του ανθρώπου, όπως παρουσιάζεται και παραπάνω, είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός στον οποίο οδηγείται ο άνεργος με αποτέλεσμα τον προσανατολισμό του σε άλλες ασχημες και κάποιες φορές παράνομες πράξεις, η εγκληματικότητα, τα ναρκωτικά για να μπορέσει να επιβιώσει. Από την άλλη, ένα ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον όπως οι φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους, ή η ασφάλεια στον χώρο αυξάνουν την απόδοση των εργαζομένων πράγμα ωφέλιμο και για την επιχείρηση αλλά και τους ίδιους.

Από τα παραπάνω λοιπόν προκύπτει ότι, το πρόβλημα της ανεργίας το οποίο μαστίζει τη σημερινή κοινωνία, προκαλεί σε εκείνους που την βιώνουν σοβαρά

⁶² (http://www.chem.uoa.gr/courses/organiki_1/ygieinh/hyg_001-019.pdf, 27/6/2012)

⁶³ (<http://tkld.wordpress.com/2012/01/19/quality-in-the-office-c/>, 27/6/2012)

προβλήματα και αρκετές φορές ψυχοκοινωνικά. Με αυτό τον τρόπο είναι πολύ εύκολο κάποιιο πιο ευάλωτο σε αυτή τη κατάσταση να νιώθουν ανασφάλεια, αφού δεν μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, προσωπικές ή κοινωνικές. Επίσης, βιώνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω τους αφού κάποιιο τους βάζουν στο περιθώριο και τους θεωρούν άχρηστους. Τέλος, αναλύεται η σημαντικότητα της ύπαρξης ασφαλών συνθηκών εργασίας για την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων. Οι ασφαλείς συνθήκες εργασίας λειτουργούν ως κίνητρο για την παρακίνηση του προσωπικού για καλύτερη απόδοση.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικότερα κάποιιο τρόποι υποκίνησης για καλύτερη και αποτελεσματικότερη απόδοση, και τα κίνητρα που μπορεί να δωθούν από τον εργοδότη στους εργαζόμενους για να επιτευχθεί αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ- ΚΙΝΗΤΡΑ

Η έννοια που κρύβεται μέσα στον όρο υποκίνηση εργαζομένων είναι αυτή των κινήτρων. Μέσω της υποκίνησης και κατ' επέκταση μέσω των κινήτρων που δίνει μια επιχείρηση στους εργαζόμενους της αυξάνεται η απόδοσή τους ενώ η επιχείρηση με τη σειρά τους αυξάνει τη παραγωγή της. Ανία, εκνευρισμός, έλλειψη ενδιαφέροντος για το αποτέλεσμα της εργασίας, περιορισμένη διαίσθηση, αίσθηση ότι δεν χρησιμοποιούν την δυναμικότητα τους, απουσίες από τη δουλειά. Αυτές είναι μερικές από τις πιο φυσιολογικές αντιδράσεις ενός δυσαρεστημένου προσωπικού, ενώ σίγουρα υπάρχουν και πιο ακραίες. Πάντως και στις δυο περιπτώσεις η απόδοση δεν είναι ιδιαίτερα υψηλή, ακριβώς γιατί η έλλειψη κινήτρων δημιουργεί την αίσθηση ότι «δεν υπάρχει λόγος» να είναι υψηλή.

Η υποκίνηση εκτός από διοικητική διαδικασία είναι μια ψυχολογική διεργασία και γι' αυτό έχει απασχολήσει τον τομέα της ψυχολογίας. Είναι τελικά μια από τις δεξιότητες που χαρακτηρίζουν έναν αποτελεσματικό ηγέτη. Μέσω της υποκίνησης οι εργαζόμενοι ενεργούν με την βούληση τους και έτσι είναι λογικό να ικανοποιούνται για ότι κάνουν, αλλά πρέπει να υπάρχουν κίνητρα που θα πηγάζουν από τον εσωτερικό τους κόσμο. Το άτομο στην καθημερινή του συμπεριφορά επηρεάζεται από πολλές μεταβλητές, είτε αυτές είναι ενδογενείς είτε είναι εξωγενείς, όπως οι φιλοδοξίες που έχουν, παιδεία, το προσωπικά τους βιώματα, το κοινωνικό περιβάλλον, οι ατομικές τους ανάγκες κ.α. Το θέμα της υποκίνησης έχει απασχολήσει ιδιαίτερα τις επιχειρήσεις. Μπορεί για παράδειγμα

σε μια επιχείρηση να επιδιώκεται να ασκηθούν τέλεια οι λειτουργίες του σχεδιασμού και της οργάνωσης αλλά οι αρμόδιοι να μην έχουν την ικανότητα να υποκινούν τους υφισταμένους τους. Υποκινώντας κάποιον είναι πολύ εύκολο να βρεθεί αυτό που επιθυμεί και να του προσφερθεί σαν ανταμοιβή για την προσπάθειά του ή σαν κίνητρο για την καλύτερη απόδοσή του.

Επιστήμονες όπως, Maslow, F. Herzberg, Mc Gregor, Mc Clelland και Vroom, ανέπτυξαν διάφορες θεωρίες περί κινήτρων με σκοπό να διερευνήσουν την παρακίνηση των εργαζομένων. Όλες οι θεωρίες παρουσιάζουν προβλήματα στο θεωρητικό τους μέρος και στην εφαρμογή τους, όμως υπάρχουν σε αυτές έννοιες και εξηγήσεις για την παρακίνηση των ατόμων στην εργασία, οι οποίες δίνουν ικανοποιητικές απαντήσεις στις διοικήσεις των επιχειρήσεων που θέλουν να κάνουν τις επιχειρήσεις τους πιο αποτελεσματικές.

Οι θεωρίες της υποκίνησης είναι: ⁶⁴

1) Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ.

Προτάθηκε από τον Abraham Maslow (1970) και προκάλεσε το ενδιαφέρον των διοικητικών και επιχειρησιακών στελεχών και συμβούλων. Ο Maslow A., ήταν ένας Αμερικανός καθηγητής της ψυχολογίας στο Πανεπιστήμιο Brandeis, Brooklyn College, Νέα Σχολή Κοινωνικών Ερευνών και το Πανεπιστήμιο Κολούμπια. Η θεωρία προτείνει μια ιεραρχία αναγκών, με βάση την οποία μπορούν να ταξινομηθούν τα κίνητρα της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Συγκεκριμένα, οι φυσιολογικές ανάγκες είναι καθαρά βιολογικές ανάγκες κι αποτελούν το υπόβαθρο για την εκδήλωση κάθε άλλης ανώτερης ανάγκης. Οι ανάγκες για ασφάλεια αναφέρονται σε ψυχολογικό και πνευματικό επίπεδο και περιλαμβάνουν την ανάγκη για σταθερότητα και ελευθερία από φόβο και άγχος. Η ανάγκη για αγάπη αφορά στην επιθυμία να έχει κανείς φίλους, να αγαπά και να τον αγαπούν. Οι ανάγκες για εκτίμηση περιλαμβάνουν τόσο την αυτοεκτίμηση όσο και την εκτίμηση από τους άλλους, την αυ-τοπεποίθηση και αναγνώριση του ρόλου που έχει κανείς. Τέλος, η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση και αυτοεκπλήρωση αναφέρεται στην προσωπική αύξηση (ψυχολογική και πνευματική), την υπέρβαση του εαυτού. Ο A. Maslow, ισχυρίζεται ότι μια “κατώτερη” ανάγκη πρέπει να ικανοποιηθεί σε κάποιον βαθμό, προτού η επόμενη “ανώτερη” ανάγκη αποτελέσει κίνητρο συμπεριφοράς. Για παράδειγμα οι κοινωνικές ανάγκες ενός ατόμου θα πρέπει να έχουν ικανοποιηθεί, για να

⁶⁴ (http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13780/1/Chatzicharalampous_Msc2010.pdf, 11/10/2012)

μπορέσει το επόμενο επίπεδο αναγκών (ανάγκες εκτίμησης) ν' αποτελέσει κίνητρο συμπεριφοράς. Έτσι η δύναμη κάθε ανάγκης δε καθορίζεται από την θέση της στην ιεραρχία αλλά και από τον βαθμό που η ίδια έχει ικανοποιηθεί.

Από την πυραμίδα του A. Maslow, παρατηρείται ότι στο χαμηλότερο επίπεδό της, βρίσκονται οι φυσιολογικές ανάγκες δηλαδή τα τρόφιμα, το νερό, η στέγη που χρειάζεται ο κάθε άνθρωπος.

Στο δεύτερο επίπεδο βρίσκονται οι ανάγκες ασφάλειας, η προστασία από διάφορους κινδύνους και η απελευθέρωση των ανθρώπων από τους διαρκή φόβους του.

Ανεβαίνοντας, είναι το επίπεδο στο οποίο επικρατεί η ανάγκη για αγάπη από έναν φίλο, σύντροφο και την οικογένεια.

Στο τέταρτο και προτελευταίο επίπεδο της πυραμίδας αυτής του A. Maslow, παρουσιάζονται οι ανάγκες αυτοεκτίμησης για την επίτευξη στόχων, την αναγνώριση από άλλους αλλά και να κερδίζουν οι άνθρωποι τον σεβασμό των υπολοίπων.

Στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκονται οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης που έχει ένας άνθρωπος, δηλαδή την αξιοποίηση των ικανοτήτων του στο έπακρο των προσδοκιών του, στην δημιουργικότητα και την πληρότητα.

Παρακάτω παρουσιάζεται η πυραμίδα του Maslow έχοντας σε κάθε επίπεδο περιληπτικά τις ανάγκες που αναπληρώνονται με απαραίτητη προϋπόθεση για την εκπλήρωση της επόμενης ανάγκης είναι η ολοκλήρωση της προηγούμενης.



2) Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΤΟΥ F. HERTZBERG

Ο F. Herzberg, ήταν ένας από τους πιο σημαντικούς δασκάλους και συμβούλους διαχείρισης της μεταπολεμικής εποχής. Η θεωρία των δυο παραγόντων «υγιεινής – παρακίνησης» του Fredrick Herzberg ⁶⁶αναπτύχθηκε εμπειρικά. Στην πραγματικότητα ξεκίνησε ως μια μελέτη επαγγελματικής ικανοποίησης, στην οποία ερωτήθηκαν ομάδες 228 μηχανικών και λογιστών της περιοχής του Pittsburg σχετικά με τα επαγγέλματά τους. Συγκεκριμένα, οι ερευνητές έθεσαν το εξής ερώτημα στους συμμετέχοντες: «Σκέψου μια περίοδο που αισθάνθηκες εξαιρετικά ευχαριστημένος ή εξαιρετικά δυσαρεστημένος από τη δουλειά σου, είτε την παρούσα είτε την προηγούμενη. Εξήγησέ μας τότε τι συνέβη;». Δηλαδή οι ερευνητές ήθελαν να μάθουν ποιοι παράγοντες κάνουν τους συμμετέχοντες να αισθάνονται ιδιαίτερα καλά ή άσχημα στην εργασία τους. Από τις απαντήσεις τους ο Herzberg κατέληξε στο συμπέρασμα ότι υπάρχουν δυο είδη παραγόντων που έχουν σχέση με την ικανοποίηση από την εργασία. Το πρώτο είδος έχει να κάνει με την ανάγκη του ανθρώπου να εργάζεται σε ένα υγιές, ασφαλές και σίγουρο εργασιακό περιβάλλον, ενώ το δεύτερο είδος παραγόντων αφορά την προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη του ίδιου του ατόμου. Το πρώτο σύνολο αναγκών το ονόμασε «παράγοντες υγιεινής» (hygiene factors), ενώ το δεύτερο σύνολο το ονόμασε «κίνητρα».

Οι παράγοντες υγιεινής λοιπόν αποτελούνται από στοιχεία που είναι εξωγενή ως προς την εργασία που κάνει το άτομο και είναι οι εξής :

- η πολιτική της επιχείρησης και ο τρόπος διοίκησής της,
- η εποπτεία μιας εργασίας,
- οι συνθήκες εργασίας (τεχνολογικά μέσα, διαμόρφωση εργασιακού χώρου κ.α.),
- οι διαπροσωπικές σχέσεις όπως η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων
- ο μισθός και η σιγουριά που αισθάνεται (ασφάλεια) το άτομο στην εργασία του.

⁶⁵ ([⁶⁶](http://www.google.gr/search?q=maslow&hl=el&client=firefox-a&hs=zVL&rls=org.mozilla:el:official&prmd=imvnsb&tbn=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=ZFm3T82yB-bB0QX-upzuBw&ved=0CHsQsAQ&biw=1280&bih=893, 25/04/2012)</p></div><div data-bbox=)

Στην συνέχεια βρίσκονται οι παράγοντες παρακίνησης, είναι αυτοί που οδηγούν το άτομο στην καταβολή παραπάνω προσπάθειας. Ο Herzberg κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ανάληψη ευθυνών από την πλευρά των εργαζομένων και η συμμετοχή τους στα θέματα που αφορούν την επιχείρηση, βελτιώνει σημαντικά την αποτελεσματικότητάς τους. Συγκεκριμένα ως «κίνητρα» όρισε:

- τα επιτεύγματα,
- την αναγνώριση,
- τις δυνατότητες ανάπτυξης,
- την προαγωγή και
- την πρόκληση της εργασίας, δηλαδή το ίδιο το αντικείμενο.



ΠΗΓΗ Άρθρο: (<http://aode.gr/articles/74-frederick-herzberg-1923-2000,2/5/2012>)

Ο Herzberg υποστήριξε ότι οι άνθρωποι μερικές φορές λένε ότι «δεν είναι δυσαρεστημένοι» αλλά επίσης λένε ότι «δεν είναι ικανοποιημένοι». Σύμφωνα με τον Herzberg αυτό σημαίνει ότι οι παράγοντες υγιεινής είναι αποτελεσματικοί για να διώχνουν τη δυσαρέσκεια από τη δουλειά. Κάνουν το άτομο να μην αισθάνεται δυσαρεστημένο. Τα κίνητρα με τη σειρά τους προκαλούν ικανοποίηση, αλλά αυτό που πρέπει να τονιστεί είναι ότι δεν είναι δυνατό να υπάρχει δυσαρέσκεια και συγχρόνως παρακίνηση. Δηλαδή η ύπαρξη των παραγόντων παρακίνησης δεν είναι δυνατό να εγγυηθούν την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων, εάν πρωτίστως δεν εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των παραγόντων υγιεινής. Συνεπώς πρώτο μέλημα των επιχειρήσεων και οργανισμών πρέπει να είναι η διασφάλιση ενός ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος που να εγγυάται τη μη δυσαρέσκεια και στη συνέχεια να φροντίζουν να παρέχουν τα κατάλληλα στους εργαζόμενους.

Η θεωρία του Herzberg βρήκε πολλούς υποστηρικτές αλλά και πολλούς αμφισβητίες, με αποτέλεσμα να προκύψει μια πληθώρα από έρευνες, ως αποτέλεσμα της θεωρίας αυτής.

Πριν από το 1959 η έρευνα που είχε διεξαχθεί σε σχέση με τα κίνητρα στο χώρο εργασίας ήταν πολύ περιορισμένη και ο Herzberg κάλυψε το κενό αυτό, επικεντρώνοντας την προσοχή του στην ανάγκη για αύξηση της κατανόησης του ρόλου των κινήτρων στην εργασία.

ΣΧΕΣΗ ΘΕΩΡΙΩΝ MASLOW ΚΑΙ HERZBERG

Συγκρίνοντας τις θεωρίες του A. Maslow και F. Herzberg , προκύπτει ότι η θεωρία του Herzberg είναι μια επέκταση της θεωρίας του Maslow. Ο Maslow αναφέρεται στις ανάγκες που έχει ο κάθε άνθρωπος, ενώ ο Herzberg ασχολείται με τα κίνητρα που δίνουν στους εργαζομένους η ικανοποίηση των αναγκών αυτών μέσα σε μια επιχείρηση. Οι στόχοι και τα κίνητρα λοιπόν, σύμφωνα με τον Herzberg τείνουν να ικανοποιήσουν τις φυσιολογικές ανάγκες και τις ανάγκες ασφάλειας. Οι σχέσεις επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και η εποπτεία είναι παραδείγματα παραγόντων υγιεινής και ικανοποιούν κοινωνικές ανάγκες ενώ οι ευθύνες, η ανάπτυξη του εργαζόμενου στην εργασία του με μια αναβάθμιση της θέσης του, είναι παράγοντες κινήτρων και ικανοποιούν το επίπεδο αναγκών του ίδιου δηλαδή τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης και ολοκλήρωσης.⁶⁷.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται συνοπτικά η σχέση των δύο θεωριών και πως συμπληρώνει η μία την άλλη. Η ανάγκες αυτοπραγμάτωσης και αυτοεκτίμησης συνδέονται με την ίδια την εργασία, τα επιτεύγματα των εργαζόμενων, τις προοπτικές τους για προαγωγή και την πρόοδο στην εργασία την αναγνώριση που αποκτούν όταν είναι αποδοτικοί σε αυτό που κάνουν, αλλά και τις πολλές ευθύνες που έχουν για την εργασία που έχουν αναλάβει να ολοκληρώσουν και για την ασφάλεια των εργαζομένων. Παρακάτω παρατηρείται ότι, οι κοινωνικές ανάγκες, οι ανάγκες ασφάλειας και οι φυσιολογικές συνδέονται με το κύρος που θα έχει κάποιος τις σχέσεις που διατηρούν οι εργαζόμενοι μεταξύ τους, την εποπτεία, την ασφάλεια που νιώθουν, επίσης συνδέονται με τις συνθήκες εργασίας που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο και τέλος με τον μισθό ο οποίος πρέπει να ικανοποιεί τις βασικές τουλάχιστον ανάγκες που χρειάζεται ένας άνθρωπος για να μπορέσει να επιβιώσει.

⁶⁷ (<http://www.slideshare.net/anavasis/motivation-gr>(09/05/2012)

ΑΥΤΟΠΡΑΓΜΑΤΩΣΗ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Η εργασία ➤ Τα επιτεύγματα των εργαζόμενων ➤ Προοπτική προαγωγής ➤ Ευθύνη ➤ Πρόοδος ➤ Αναγνώριση
ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Θέση ➤ Σχέσεις μεταξύ εργαζομένων ➤ Εποπτεία ➤ Ασφάλεια ➤ Συνθήκες εργασίας ➤ Μισθός
ΑΝΑΓΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	
ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ	

ΠΗΓΗ (www.slideshare.net, 09/05/2012)

3) ΘΕΩΡΙΑ X ΚΑΙ Ψ ΤΟΥ MC GREGOR

Σύμφωνα με τη θεωρία του McGregor (1960), η ιδιοσυγκρασία, η ψυχολογία και ο τρόπος σκέψης των ανθρώπων και γενικότερα τα χαρακτηριστικά της ανθρώπινης φύσης, έχουν καθοριστικό ρόλο και σημασία στον τρόπο λήψης των αποφάσεων σε μια επιχείρηση. Πίσω από κάθε ενέργεια των διοικητικών στελεχών μιας επιχείρησης κρύβονται κάποιες υποθέσεις σχετικά με τη φύση του ανθρώπου, την ψυχολογία του και τη συμπεριφορά του. Τις υποθέσεις σχετικά με την ανθρώπινη φύση και συμπεριφορά, ο McGregor τις διαχώρισε σε δυο μεγάλες κατηγορίες, με τις ονομασίες X και Y.

Η θεωρία X υποθέτει ότι ο μέσος άνθρωπος από τη φύση του απεχθάνεται την εργασία και θα μπορούσε να την αποφύγει εάν αυτό ήταν δυνατό. Δεν αντιμετωπίζει θετικά και με διάθεση την εργασία, αντιθέτως πρέπει να δέχεται συνεχώς πίεση ακόμα και να απειλείται με κυρώσεις, για να καταβάλει προσπάθεια για την επίτευξη ενός στόχου. Δεν τον διακρίνει η ευφυΐα, η φαντασία και η διορατικότητα, δεν είναι ικανός να επιλύσει μόνος του τα προβλήματα που δημιουργούνται, γεγονός που σημαίνει ότι πρέπει να καθοδηγείται στενά και ασταμάτητα απ' τους προϊσταμένους του. Σύμφωνα με τη θεωρία X, ο άνθρωπος δεν διαθέτει αυτοσυγκέντρωση, αυτοέλεγχο και δεν τον ενδιαφέρει η ικανοποίηση αναγκών ανώτερου επιπέδου. Η θεωρία X υποστηρίζει ότι ο άνθρωπος, ο οποίος από τη φύση του είναι απρόθυμος να εργαστεί σκληρά, έχει τη μεγαλύτερη ευθύνη για τη μη καλή πορεία της επιχείρησης και την απόκλιση από τους στόχους που έχουν τεθεί. Με βάση τις υποθέσεις της θεωρίας X, τα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης είναι αναγκαίο να υιοθετήσουν τεχνικές αυταρχικών προτύπων ηγεσίας. Αυτό σημαίνει ότι λαμβάνουν τις αποφάσεις μόνοι τους και δίνουν απλά τις εντολές στους εργαζόμενους για εκτέλεση των αποφάσεών τους. Δεν δέχονται υποδείξεις ή προτάσεις, αλλά διαχειρίζονται μόνοι τους την υπάρχουσα κατάσταση. Στηρίζονται στην τυπική εξουσία, επιδιώκουν τη

δημιουργία τυπικών σχέσεων στον επιχειρησιακό χώρο, ελέγχουν στενά τους εργαζόμενους και καταφεύγουν σε απειλές όταν προσπαθούν να τους παρακινήσουν. Ο φόβος δηλαδή και οι κυρώσεις είναι τα πιο ισχυρά κίνητρα που υιοθετούν απέναντι στον εργαζόμενο.

Από την άλλη πλευρά, η θεωρία Y υποθέτει ότι ο μέσος άνθρωπος δεν απεχθάνεται την εργασία, αντιθέτως την αντιμετωπίζει με πάρα πολύ θετική και ευχάριστη διάθεση.

Θεωρεί ότι όταν τα διοικητικά στελέχη δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες, ο εργαζόμενος δέχεται πρόθυμα τις ευθύνες και είναι διατεθειμένος να εργαστεί σκληρά για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Με βάση τη θεωρία Y ο εργαζόμενος χαρακτηρίζεται από ευφυΐα, διορατικότητα, φαντασία, δημιουργικότητα, εφευρετικότητα, και είναι ικανός να αντιμετωπίσει πολύπλευρα ένα πρόβλημα.⁶⁸ Διαθέτει επίσης αυτοσυγκέντρωση και αυτοέλεγχο και δεν ενδιαφέρεται μόνο για υλικές ανταμοιβές, αλλά επιδιώκει την ικανοποίηση των αναγκών ανώτερου επιπέδου, δηλαδή των αναγκών αυτοεκτίμησης και ολοκλήρωσης.

Με βάση τις υποθέσεις της θεωρίας Y, τα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης ακολουθούν το δημοκρατικό πρότυπο ηγεσίας. Στις αποφάσεις τους λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τη γνώμη και τις ανάγκες των εργαζόμενων και ζητούν τη συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, τα στελέχη της διοίκησης παρέχουν στους υφιστάμενους ευκαιρίες για ανάληψη πρωτοβουλιών, και δημιουργούν τις κατάλληλες συνθήκες για τη δημιουργία άριστων ανθρώπινων σχέσεων στον επιχειρησιακό χώρο.

Η θεωρία Y υποστηρίζει ότι τα διοικητικά στελέχη της επιχείρησης έχουν την κύρια ευθύνη για την καλή ή κακή πορεία της επιχείρησης. Ακόμα και στην περίπτωση που ορισμένοι εργαζόμενοι δεν δείχνουν την απαιτούμενη διάθεση για ανάληψη πρωτοβουλιών, η διοίκηση ευθύνεται διότι προφανώς δεν χρησιμοποιεί τις σωστές μεθόδους και τεχνικές για τους παρακινήσει, ή δεν δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες ώστε οι εργαζόμενοι να αυτενεργήσουν. Σύμφωνα με τον McGregor, ο άνθρωπος έχει πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες από αυτές που παρουσιάζει η θεωρία X, γι' αυτό και πίστευε ότι ακόμη κι αν κάποιος από τους εργαζόμενους ανήκαν στη θεωρία X, έπρεπε με τη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών και την παροχή των κατάλληλων κινήτρων να παρακινηθούν από τους προϊσταμένους και να συμπεριφερθούν ως εργαζόμενοι της θεωρίας Y.⁶⁹

⁶⁸ (http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13780/1/Chatzicharalampous_Msc2010.pdf, 11/10/2012)

⁶⁹ (Patrick Montana, Management 1993), σελ 269 και <http://www.businessballs.com/mcgregor.htm>, 10/10/2012)

4) Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ ΕΠΙΚΤΗΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΟΥ MC CLELLAND

Ο McClelland (1961) υποστηρίζει ότι υπάρχουν τρεις ανάγκες που υποκινούν ένα άτομο, που το ωθούν σε συγκεκριμένη συμπεριφορά. Αυτές είναι α) η ανάγκη για επίτευξη (achievement), β) η ανάγκη για εξουσία (power) και γ) η ανάγκη για αποδοχή (affiliation). Η σημασία που δίνει το κάθε άτομο σε καθεμία από αυτές είναι διαφορετική. Ο McClelland θεωρεί ότι αν μπορούμε να προσδιορίσουμε τη σημασία που δίνει το κάθε άτομο σε καθεμία από τις τρεις ανάγκες, αυτό θα μας βοηθήσει να αποφασίσουμε τον τρόπο με τον οποίο θα επηρεάσουμε τη συμπεριφορά του προς την επιθυμητή κατεύθυνση, πώς θα το υποκινήσουμε. Κατά τον McClelland, οι ανάγκες επηρεάζονται από το πολιτισμικό υπόβαθρο και τις εμπειρίες ζωής του ατόμου. Τα κίνητρα και η απόδοση ενός ατόμου είναι δυνατόν να αυξηθούν σε ένα περιβάλλον το οποίο παρέχει τον ιδανικό συνδυασμό ικανοποίησης των τριών αναγκών.

Τα άτομα που αισθάνονται έντονα την ανάγκη για επίτευξη αναζητούν έντονα την επιτυχία, επιδιώκουν να υπερέχουν και θέτουν στόχους που έχουν προκλήσεις αλλά ταυτόχρονα είναι ρεαλιστικοί. Οι στόχοι πρέπει να είναι δύσκολοι ώστε το άτομο να νιώθει το αίσθημα της επιτυχίας. Πρέπει να είναι όμως ταυτόχρονα και ρεαλιστικοί γιατί τα άτομα αυτά πιστεύουν ότι η επίτευξη των μη ρεαλιστικών στόχων εξαρτάται από την τύχη και όχι από τις προσωπικές ικανότητες. Επιθυμούν συχνή ανατροφοδότηση ώστε να παρακολουθούν την πρόοδο των επιτευγμάτων τους.

Αυτός ο τύπος ατόμου προτιμά να εργάζεται μόνος ή με άλλους που έχουν την ίδια ανάγκη για επίτευξη. Δεν χρειάζεται επαίνους και αναγνώριση, η επίτευξη της αποστολής του είναι γι' αυτόν η ανταμοιβή.⁷⁰

5) Η ΘΕΩΡΙΑ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΟΥ VROOM

Σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών του V.Vroom (1964), η υποκίνηση του εργαζόμενου με σκοπό να αναπτύξει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά συνδέεται άμεσα α) με τα αποτελέσματα που θεωρούνται επιθυμητά από τον εργαζόμενο και β) με την προσδοκία του εργαζόμενου ότι τα αποτελέσματα αυτά μπορούν να επιτευχθούν μόνο εάν αναπτύξει την συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Με βάση τη θεωρία των προσδοκιών, ο εργαζόμενος για να έχει διάθεση να αποδώσει και να συμβάλει ουσιαστικά στην υλοποίηση ενός έργου, πρέπει να κατανοήσει ότι η προσπάθειά του θα οδηγήσει σε αποτελέσματα για τα οποία θα ανταμειφθεί και ότι οι

⁷⁰ (Patrick Montana, Management (1993), σελ 269 10/10/2012)

ανταμοιβές αυτές θα τον βοηθήσουν αποτελεσματικά στην ικανοποίηση των αναγκών του. Δηλαδή η διάθεση και η απόδοση του ατόμου μέσα σε έναν εργασιακό χώρο συνδέεται άμεσα με την ανταπόδοση ή την ανταμοιβή που περιμένει ότι θα έχει το άτομο. Εάν η ανταπόδοση ή η ανταμοιβή δεν είναι πιθανή, το άτομο δεν θα δείξει την απαιτούμενη προσπάθεια και διάθεση για την επίτευξη ενός στόχου. Αντιθέτως, εάν υπάρχει η κατάλληλη ανταμοιβή, ο εργαζόμενος θα καταβάλει και στο μέλλον την ίδια προσπάθεια και θα έχει την ίδια συμπεριφορά.

Βέβαια, ο εργαζόμενος δεν αποδίδει πάντα την ίδια αξία σε κάποια ανταμοιβή ή αποτέλεσμα. Η αξία που αποδίδει σε μια συγκεκριμένη ανταμοιβή μπορεί να είναι θετική ή αρνητική. Αυτό θα εξαρτηθεί από το εάν και πόσο επιδιώκει την ανταμοιβή αυτή ο εργαζόμενος. Υπάρχει δηλαδή περίπτωση ένα άτομο μέσα στην επιχείρηση να επιθυμεί ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα, ενώ ένα άλλο άτομο να μην επιθυμεί αυτό το αποτέλεσμα ή να του είναι εντελώς αδιάφορο.

Ο εργαζόμενος επίσης, για να έχει διάθεση να αποδώσει και να καταβάλει ουσιαστική προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης ή την υλοποίηση ενός έργου, πρέπει να πιστεύει ότι οι ανταμοιβές του είναι δίκαιες, δηλαδή ανάλογες με την προσπάθεια που καταβάλει. Με βάση τη θεωρία των προσδοκιών του V.Vroom (1964), οι ανταμοιβές του εργαζόμενου πρέπει να είναι δίκαιες όχι μόνο σύμφωνα με την προσπάθεια που καταβάλει και αυτά που προσφέρει, αλλά και απέναντι στις ανταμοιβές των άλλων εργαζόμενων. Ένας υπάλληλος που καταβάλει πιο σκληρή προσπάθεια και προσφέρει περισσότερα από έναν άλλο, σε περίπτωση που αντιληφθεί ότι οι ανταμοιβές του δεύτερου είναι ισχυρότερες σίγουρα κυριεύεται από απογοήτευση και χάνει την αυτοεκτίμησή του. Αντιλαμβάνεται ότι οι προσπάθειές του δεν ανταμείβονται όπως πρέπει και ότι δεν υπάρχει κλίμα αξιοκρατίας στην επιχείρηση, γεγονός που θα τον οδηγήσει στην παραίτηση από κάθε είδους επιπλέον σκληρής προσπάθειας για την υλοποίηση ενός έργου.

Συμπερασματικά, σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών του Victor Vroom, το άτομο σε έναν επιχειρησιακό χώρο καταβάλει υψηλότερες προσπάθειες και αποδίδει περισσότερο όταν γνωρίζει ότι έχει και την αντίστοιχη ανταμοιβή. Συνεπώς, η επιχείρηση για να παρακινήσει τον εργαζόμενο είναι απαραίτητο να συνδέσει την απόδοση του με τις ανταμοιβές του και να τον «πείσει» ότι υπάρχει άμεση και ισχυρή σύνδεση μεταξύ της προσπάθειας που καταβάλλει και της απόδοσής του και των ανταμοιβών που θα έχει. Επίσης, τα διοικητικά στελέχη είναι απαραίτητο να κατανοούν ότι ο εργαζόμενος απαιτεί δίκαιη μεταχείριση σχετικά με τις αμοιβές του (οποιασδήποτε μορφής, υλικές ή άυλες).

Τέλος η προσαρμογή των ανταμοιβών στις ανάγκες του εργαζόμενου είναι αναγκαία από πλευράς των επιχειρήσεων, ώστε να έχουν αξία για τον ίδιο τον εργαζόμενο.⁷¹

4.1 ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΟΥΣ

Υποκίνηση (motivation), είναι η προσπάθεια για την δημιουργία κατάλληλων κινήτρων και ερεθισμάτων, ικανών για να κινητοποιήσουν τις δυνατότητες των εργαζομένων, ώστε να υπάρχει συνεργασία, εξέλιξη, και κοινή προσπάθεια, για την πραγματοποίηση των στόχων της εργασιακής μονάδας. Μέσω της υποκίνησης οι εργαζόμενοι ενεργούν με τη δική τους βούληση. Έτσι, θα ικανοποιηθούν για ότι κάνουν, αλλά πρέπει να υπάρχουν κίνητρα και όπως υποστηρίζεται, τα κίνητρα αυτά πρέπει να πηγάζουν από τον εσωτερικό τους κόσμο. Οι άνθρωποι υποκινούνται βασικά ή οδηγούνται να συμπεριφέρονται κατά τρόπο που τους δημιουργεί το αίσθημα της ανταμοιβής. Υποκινώντας έτσι κάποιον είναι μάλλον εύκολο και απλό να βρεθεί τι επιθυμεί το άτομο και να του προσφερθεί σαν ανταμοιβή ή σαν κίνητρο.⁷²

Η απόδοση των εργαζομένων σε ένα οργανισμό δεν εξαρτάται μόνο από την υποκίνηση, υπάρχουν και άλλες προϋποθέσεις για τη υψηλή απόδοση, όπως η ικανότητα των εργαζομένων, η ύπαρξη του κατάλληλου εξοπλισμού για την εργασία, η κατάλληλη καθοδήγηση κλπ. τα οποία επίσης επηρεάζουν σημαντικά τη συνολική απόδοση του εργαζομένου και του οργανισμού. Τα οικονομικά κίνητρα μπορεί να ενεργοποιήσουν τους εργαζομένους, ώστε να είναι παραγωγικοί. Η παροχή όμως, αποκλειστικά οικονομικών κινήτρων είναι μια περιορισμένη αντιμετώπιση της διαδικασίας της υποκίνησης. Είναι δε βασισμένη σε μια συνολική αρνητική στάση, απέναντι σε οποιαδήποτε δουλειά. Η παροχή κοινωνικών κινήτρων, ή, με ποιο απλά λόγια, η προσπάθεια δημιουργίας πιο ευχάριστων συνθηκών εργασίας, είναι ο δεύτερος παραδοσιακός τρόπος παροχής κινήτρων⁷³.

4.1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΙΝΗΤΡΩΝ- ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΗΚΑ

Σαν κίνητρο είναι η μεθοδευμένη προσπάθεια να αναπτυχθεί το ενδιαφέρον του εργαζόμενου για την εργασία, με στόχο την καλύτερη απόδοση. Οδηγείται δηλαδή, το

⁷¹ (Patrick Montana, Μάνατζμεντ (1993), σελ 272-273, 10/10/2012)

⁷² (<http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf>,28/6/2012)

⁷³ <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2009/AnagnostouDimitra/document/anagnostou.pdf>,28/6/2012)

άτομο σε μια συναισθηματική κατάσταση, η οποία το κινεί ή το παρακινεί να ενεργήσει κατά ένα συγκεκριμένο τρόπο. Η συναισθηματική αυτή κατάσταση δημιουργείται από τα διάφορα ερεθίσματα τα οποία δέχεται είτε από το εσωτερικό, είτε από το εξωτερικό του περιβάλλον.⁷⁴

Τα κίνητρα αποτελούν τον καθοριστικό παράγοντα στην ανθρώπινη συμπεριφορά. Συνεπώς, το σύστημα κινήτρων, που μπορεί να εφαρμοστεί για την αύξηση της παραγωγικότητας, πρέπει να είναι παραγωγικό, για να προσελκύει τους υφιστάμενους να εργάζονται αποδοτικά και αποτελεσματικά.

Ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται ως κίνητρα διαφορετικά πράγματα ανάλογα με τις απόψεις, και τα πιστεύω που έχει. Και αυτό συμβαίνει διότι μέσα σε μια εργασία για κάποιον εργαζόμενο μπορεί να αποτελεί κίνητρο το να προαχθεί σε μια καλύτερη θέση μέσα στην επιχείρηση, ενώ αντίθετα κάποιος άλλος μπορεί να μην θεωρεί την προαγωγή κίνητρο για αύξηση της απόδοσής του, και να θεωρεί ως κίνητρο κάποια μόνους (χρήματα) που θα πάρει επιπλέον στο τέλος του μήνα.

Η παροχή ευκαιριών για οικονομική ανάπτυξη, καθώς και η εξασφάλιση δίκαιης ανταμοιβής είναι βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος κινήτρων. Δεν πρέπει να διαπιστώνεται ανισότητα γιατί θα προκληθεί απογοήτευση και ο εργαζόμενος θα αντιδράσει αρνητικά.

Αντίθετα, η προαγωγή δίνει την αίσθηση της δικαιοσύνης και αποτελεί αλάνθαστο σημάδι των σταθερών αξιών της επιχείρησης, όταν βασίζεται σε κριτήρια που εξασφαλίζουν τη δίκαιη μεταχείριση. Επιπλέον, πρέπει να εξασφαλίζει ευκαιρίες ανάπτυξης και πέρα από τον οικονομικό τομέα, όπως ανάπτυξη πρωτοβουλιών στις δραστηριότητες της επιχείρησης και συμμετοχή κατά ένα ποσοστό στον κίνδυνο της αποτυχίας των πρωτοβουλιών. Έτσι θα τονωθεί η ευθύνη και θα μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση των ατόμων στην ενδεχόμενη επιτυχία. Ένα ανταγωνιστικό σύστημα κινήτρων βοηθά ώστε τα οφέλη να υπερκαλύπτουν το κόστος του και να καλύπτει ένα ευρύ φάσμα αναγκών του προσωπικού⁷⁵.

⁷⁴ (Κάντας, Α. Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία Μέρος 1ο Κίνητρα-Επαγγελματική Ικανοποίηση-Ηγεσία.1998)

⁷⁵(<http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf>, 28/6/2012)

Εσωτερικά και εξωτερικά κίνητρα

Αυτή είναι μια βασική διάκριση των κινήτρων μας που μάλιστα, έχει ιδιαίτερη θέση στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Εξωτερικά είναι τα κίνητρα τα οποία δραστηριοποιούν τον οργανισμό εξαιτίας εξωτερικών συνεπειών (χρήματα, προνόμια, αύξηση, προαγωγή, κύρος, κοινωνική θέση κτλ.). Συνήθως, παρέχονται από άλλους, π.χ., από το δάσκαλο στο μαθητή προκειμένου να έχει καλή επίδοση στα μαθήματα.

Εσωτερικά είναι τα κίνητρα που δραστηριοποιούν τον οργανισμό αυτά καθαυτά, με την απουσία εξωτερικής αμοιβής. Αναφέρονται σε ένα βαθύ ενδιαφέρον και απόλαυση για τη δραστηριότητα που κάνει κάποιος και του προκαλούν αισθήματα ολοκλήρωσης και βαθιάς ικανοποίησης από το γεγονός ότι κάνει κάτι που αξίζει τον κόπο. Έτσι ερμηνεύεται, π.χ., η απόλαυση για τη λογοτεχνία, τα διάφορα χόμπι (π.χ., συλλογές αντικειμένων) και άλλες παρόμοιες αισθητικές ή διανοητικές απολαύσεις. Η μετατροπή των εξωτερικών κινήτρων, που εξελικτικά εμφανίζονται πρώτα στα παιδιά, σε εσωτερικά, τα οποία θεωρούνται πιο ισχυρά και θεμελιώνουν την αυτόβουλη μάθηση και συμπεριφορά, είναι ένα πρωταρχικό ζητούμενο της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Καψάλης, 1996).

Θα πρέπει να τονιστεί ότι υπάρχει μια στενή σχέση ανάμεσα στις παραμέτρους: κίνητρα – απόδοση - ικανοποίηση από την εργασία. Μεταβολή σε μία από αυτές έχει επίδραση και στις υπόλοιπες (Berry & Houston, 1993). Οι επιδράσεις της ικανοποίησης από την εργασία επηρεάζουν την προσωπική ζωή αλλά και την διάθεση του ανθρώπου απέναντι στην συνταξιοδότηση (όσο πιο ικανοποιημένος αισθάνεται κανείς από την εργασία που κάνει, τόσο πιο απρόθυμος είναι να συνταξιοδοτηθεί)⁷⁶.

Δεν είναι όμως εύκολο να δοθεί απάντηση στο ερώτημα τι είναι αυτό που μπορεί να παρακινήσει τους εργαζόμενους. Από έρευνες οι οποίες έχουν γίνει προκύπτει ότι οι συνηθέστεροι παράγοντες παρακίνησης για έναν εργαζόμενο είναι η επιχείρηση για την οποία εργάζεται, το εργασιακό περιβάλλον, ο εργοδότης, το χρήμα, η ικανοποίηση για το ρόλο που παίζει στην επιχείρηση, η αναγνώριση, η δύναμη η οποία πηγάζει από τη θέση την οποία κατέχει, η κοινωνική θέση την οποία του δίνει η εργασία, οι συνάδελφοι, οι

⁷⁶(<http://users.uom.gr/~platsidu/%C8%E5%F9%F1%DF%E5%F2%20%EA%E9%ED%DE%F4%F1%F9%ED%20%F3%F4%EF%ED%20%E5%F1%E3%E1%F3%E9%E1%EA%FC%20%F7%FE%F1%EF.pdf>, 28/6/2012)

προκλήσεις-προοπτικές και το πρόγραμμα εργασίας. Κάθε ένας όμως από αυτούς τους παράγοντες έχει διαφορετική βαρύτητα, για κάθε εργαζόμενο, η οποία μπορεί να μεταβάλλεται ανάλογα με τη χρονική στιγμή και την κατάσταση στην οποία βρίσκεται. Κατά τους ερευνητές υπάρχουν δύο τύποι παρακίνησης.

Η εσωτερική παρακίνηση η οποία είναι μία εσωτερική ώθηση για εργασία, μία επιθυμία μόνο και μόνο για την ευχαρίστηση που προκύπτει από την επίτευξη έργου, δηλαδή είναι ουσιαστικά μία παρακίνηση από την ίδια την εργασία. Η ποικιλία στην εργασία, η υπευθυνότητα και οι προκλήσεις οι οποίες απορρέουν από την εργασία είναι παράγοντες εσωτερικής παρακίνησης.

Η εξωτερική παρακίνηση από την άλλη πλευρά είναι η παρακίνηση η οποία κατά βάση απορρέει όχι από μέσα από την εργασία αλλά από τις ανταμοιβές οι οποίες συνδέονται με την εκτέλεση της εργασίας. Ο μισθός, η προαγωγή, οι πρόσθετες παροχές, οι επιθυμητές εργασιακές συνθήκες είναι παράγοντες εξωτερικής παρακίνησης [Aldag & Brief (1979)]. Στην σημερινή κοινωνία τα πάντα κινούνται γύρω από το χρήμα και για το λόγο αυτό η οικονομική παρακίνηση είναι πολύ σημαντικός παράγοντας παρακίνησης, ενώ είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η μη ικανοποιητική αμοιβή δεν μπορεί να αντικατασταθεί από καλές ανθρώπινες σχέσεις .

Ξεκάθαρα το χρήμα είναι η σημαντικότερη παρακίνηση για εργασία αλλά το χρήμα από μόνο του δεν είναι σημαντικό παρά μόνο όταν χρησιμοποιείται για να καλύψει ανάγκες. Για το λόγο αυτό δεν πρέπει να υπερεκτιμείται η αξία του.

4.1.2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Ο σχεδιασμός αντικειμενικής και δίκαιης πολιτικής αμοιβών αποτελεί μαζί με την αξιολόγηση της επίδοσης των εργαζομένων, ένα πολύ σημαντικό εργαλείο υποκίνησης τους για επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, ενώ συμβάλλει στη δημιουργία αισθήματος αφοσίωσης προς τη συγκεκριμένη επιχείρηση. Οι αρμόδιοι διενεργούν την έρευνα αγοράς για τις αμοιβές, καθορίζει και διαπραγματεύεται τα κλιμάκια αμοιβών σύμφωνα με τις οδηγίες της διοίκησης. Πέρα όμως από τις αμοιβές που είναι συνήθως οικονομικές υπάρχουν και οι ανταμοιβές οι οποίες δεν είναι απαραίτητα οικονομικής φύσης όπως

bonus, προαγωγή κλπ. Οι ανταμοιβές χωρίζονται σε δυο κατηγορίες, τις εσωτερικές και τις εξωτερικές.⁷⁷

Εσωτερικές Ανταμοιβές

Οι εσωτερικές ανταμοιβές είναι δύσκολο να διερευνηθούν, γιατί αναφέρονται σε ψυχικές ανάγκες και ικανοποιούν κοινωνικές ανάγκες του ατόμου, ανάγκες για αυτοεκτίμηση και για αυτοεκπλήρωση. Οι εσωτερικές ανταμοιβές, που επιζητεί ένα άτομο είναι:

- Η επαφή και συναναστροφή με άλλα άτομα, τα οποία βοηθά και επιδέχεται τη βοήθεια τους.
- Η δυνατότητα του αυτή ικανοποιεί τις κοινωνικές ανάγκες του.
- Είναι πιθανό να σχηματιστούν, μέσα στις επιχειρήσεις, άτυπες ομάδες μέσα από τις οποίες οι εργαζόμενοι επιζητούν κατανόηση, επιβεβαίωση, συμπαράσταση. Ορισμένοι, όμως, δεν πλησιάζουν τις άτυπες ομάδες, είτε για λόγους καχυποψίας, είτε γιατί θεωρούν τους εαυτούς τους ικανούς να τα βγάλουν πέρα μόνοι τους. Συνήθως, οι άτυπες ομάδες σχηματίζονται από δυσαρεστημένα προς την επιχείρηση άτομα και αντιτίθενται στους στόχους της οργάνωσης. Βέβαια, οι άτυπες ομάδες δεν έχουν πάντα σαν αποτέλεσμα την παρακώλυση των στόχων της επιχείρησης, μπορούν να αποβούν πολύ χρήσιμες όταν υπάρχει η ταύτιση των στόχων τους με αυτούς της επιχείρησης.
- Το γόητρο, το κύρος, η δύναμη και γενικά η αναγνώριση των υπηρεσιών που προσφέρει ο εργαζόμενος, ικανοποιούν τις ανάγκες για αυτοεκτίμηση. Το επίτευγμα, δηλαδή, η δυνατότητα να εκτελεί το άτομο κατά τον καλύτερο τρόπο, η λύση των προβλημάτων, η προσωπική επιτυχία και ανάπτυξη. Η ανταμοιβή αυτή ικανοποιεί το ανώτερο επίπεδο των ανθρωπίνων αναγκών, τις ανάγκες για αυτοεκπλήρωση.

Σύμφωνα με τον Mc Clelland, τα άτομα που επιδιώκουν τις ανταμοιβές αυτές, εργάζονται αποδοτικότερα κάτω από:

- συνθήκες μέτριου κινδύνου, καθώς με υψηλό κίνδυνο τα αποτελέσματα της προσπάθειας τους είναι αμφίβολα
- συνθήκες επαναπληροφόρησης, καθώς θέλουν να γνωρίζουν το αποτέλεσμα της προσπάθειας τους

⁷⁷ (<http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf>, 28/6/2012)

- συνθήκες πλήρους καθορισμού της ευθύνης του καθενός, για να μην επαινεθεί άλλος αντί αυτών
- συνθήκες ανταγωνισμού, ώστε να έχουν δυνατότητα ανάπτυξης των ικανοτήτων τους
- συνθήκες όπου απαιτείται υψηλού επιπέδου επίδοση, ώστε να γίνεται ολοκληρωτική χρήση των ικανοτήτων τους.

Εξωτερικές Ανταμοιβές

Ως εξωτερικές ανταμοιβές θεωρούνται οι οικονομικές ανταμοιβές, οι συνθήκες εργασίας, η εξασφάλιση της απασχόλησης.

Οι οικονομικές ανταμοιβές διακρίνονται σε άμεσες και έμμεσες.

Άμεσες είναι οι μισθοί και τα ημερομίσθια, τα προγράμματα συμμετοχής στα κέρδη, τα διάφορα συστήματα οικονομικών κινήτρων.

Έμμεσες είναι τα διάφορα συνταξιοδοτικά προγράμματα, τα προγράμματα απόκτησης μετοχών, η υγειονομική ασφάλιση, η χρονική διάρκεια εργασίας, η χρονική διάρκεια της κανονικής άδειας, οι ευκαιρίες για εκπαίδευση και μετεκπαίδευση κ.α.

Το “χρήμα” είναι άκρως υποκινητικός παράγοντας και αυξάνει την επίδοση του εργαζόμενου.

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες οικονομικών κινήτρων:

- Συστήματα αμοιβής για μεμονωμένους εργαζόμενους, όπως η χρονική αμοιβή, η αμοιβή κατά τεμάχιο και η αμοιβή κατά απόδοση.
- Συστήματα αμοιβής για ομάδες εργαζομένων, όπως συστήματα αμοιβής κατά απόδοση, η συμμετοχή των εργαζομένων στα κέρδη.

Η αποτελεσματικότητα των οικονομικών ανταμοιβών, ως κίνητρα διαφέρει από άτομο σε άτομο, ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο της θέσης, των αποδοχών και της μόρφωσης⁷⁸.

⁷⁸ (<http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf>, 28/6/2012)

4.1.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Υποχρέωση της επιχείρησης είναι να ενημερώνει συνέχεια τους υπαλλήλους για οτιδήποτε έχει σχέση με την όλη του συμπεριφορά μέσα στην επιχείρηση. Η ενημέρωση αρχίζει από τον τρόπο άσκησης του καθήκοντος κάθε υπαλλήλου και τις αλλαγές. Έτσι, η επιχείρηση πρέπει να κυκλοφορεί φυλλάδια ενημερωτικά και εγκυκλίους με τις αλλαγές ή τις προόδους, να οργανώνει συγκεντρώσεις υπό τύπου σεμιναρίων με ομιλητές στελέχη της και να προσκαλεί από άλλες σύγχρονες επιχειρήσεις, ειδικούς σε διάφορα θέματα, για την ενημέρωση του προσωπικού, για σύγχρονες και εφαρμόσιμες μεθόδους σχετικές με τη δραστηριότητα της επιχείρησης. Η ενημέρωση για κάποια καινοτομία, αλλαγή, μπορεί να γίνει και στους χώρους εργασίας, εξασφαλίζοντας και την πρακτική εφαρμογή χωρίς σπατάλη κόπου, πόρων και χρόνου. Η ετοιμότητα, η επαγρύπνηση, το ενδιαφέρον για την επαγγελματική κατάρτιση αποτελούν το Α και το Ω για την ενημέρωση των υπαλλήλων.

Η επιχείρηση, για να μπορεί να καθοδηγήσει τους εργαζόμενους προς το συμφέρον της και να επιτυγχάνει άριστα αποτελέσματα σε όλο το εύρος της πολιτικής της, πρέπει να εξασφαλίζει την ομόνοια, τη συμφιλίωση και την πλήρη συνεργασία όλων - από τον τελευταίο εργατοτεχνίτη ως και το διευθυντή. Βασική προϋπόθεση, για να εξασφαλιστεί η απαραίτητη σύμπνοια και συνεργασία του προσωπικού, είναι η δημοκρατική, η σωστή η ανθρώπινη μεταχείριση του υπαλλήλου από όλους τους ανώτερους και σε όλη την κλίμακα ιεραρχίας και τους χώρους εργασίας. Απαιτείται η συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας αυτής από τη διοίκηση και η υλοποίηση της (συμμετοχή των εργαζομένων στα συμβούλια κορυφής, προαγωγών, πειθαρχικών ποινών). Η δημιουργία προϋποθέσεων για τη συμμετοχή των εργαζομένων στα κέρδη της επιχείρησης είναι ο βασικός παράγοντας συμφιλίωσης, συνένωσης και συνεργασίας, καθώς και ο σεβασμός και η τήρηση του χρόνου ανάπαυσης (20' - 30')⁷⁹. Ακόμα, ο σεβασμός θα πρέπει να είναι αμοιβαίος, αλλά αυτός είναι ένας παράγοντας που ξεκινά από τον εργοδότη και στη συνέχεια ο εργαζόμενος είναι αυτός που τον ανταποδίδει σε αυτόν και τους συναδέλφους του. Για παράδειγμα η επιχείρηση είναι αναγκαίο να σέβεται τα δικαιώματα των εργαζομένων της και να φροντίζει για την υπεράσπιση αυτών. Με αυτόν των τρόπο δημιουργείται ένα κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στις δύο πλευρές και οι εργαζόμενοι παρακινούνται για καλύτερη απόδοση.

⁷⁹ (<http://www.webartedit.gr/epix/el/other/addition/motivation-gr.pdf>, 28/6/2012)

Επίσης, για την επίτευξη των στόχων της η επιχείρηση θα πρέπει να έχει φροντίσει να διαθέτει μηχανήματα εξελιγμένης τεχνολογίας για να μπορούν να δουλεύουν οι εργαζόμενοι πιο ξεκούραστα, να αναγνωρίζει τα προσπάθειες του προσωπικού της και να υπάρχει αξιοκρατία, να δίνει προοπτικές εξέλιξης και τέλος όταν αυτό είναι αναγκαίο να προσφέρει έκτακτα δώρα (bonus).

4.1.4 ΟΜΑΔΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα με τον Γεωργακόπουλο (1989), ομαδικά κίνητρα είναι τα συστήματα μέσω των οποίων γίνεται ο υπολογισμός και η κατανομή αμοιβών στα άτομα που αποτελούν την ομάδα των εργαζομένων. Η απόδοση της ομάδας μετριέται ημερησίως, ή εβδομαδιαίως, ή ανά περίοδο πληρωμής. Τα ομαδικά κίνητρα βρίσκουν εφαρμογή όταν υπάρχει πλήθος ενδιαφερόντων, μεταξύ των μελών της ομάδας. Η εργασία πρέπει να είναι τέτοια ώστε να μην μπορεί να μετρηθεί η απόδοση του καθενός ξεχωριστά.⁸⁰

Βασικές προϋποθέσεις για την ύπαρξη ομαδικών κινήτρων εργασίας:

- Σωστή κατανομή εργασίας.
- Καλές σχέσεις μεταξύ των μελών της ομάδας.
- Ανεπτυγμένες ικανότητες στο επίπεδο των μελών της ομάδας.
- Εφαρμογή του συστήματος σε ολιγομελή ομάδα.

Πιο συγκεκριμένα, ένα ομαδικό κίνητρο το οποίο εφαρμόζεται από πολλές επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια, είναι τα προγράμματα ομαδικής ασφάλισης. Τα προγράμματα αυτά αποτελούν ένα απαραίτητο εργαλείο για την προσέλκυση και διατήρηση ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, καλλιεργείται ένα φιλικό και δημιουργικό κλίμα στην επιχείρηση μεταξύ εργαζομένων και επιχείρησης, διατηρεί και βελτιώνει την καλή θέληση του προσωπικού ενώ παράλληλα αυξάνει την παραγωγικότητα.

Τα προγράμματα αυτά είναι απαραίτητα

- για τον επιχειρηματία και τη διοίκηση της επιχείρησης που αναζητούν τρόπους για την αύξηση της παραγωγικότητας
- για τον εργαζόμενο που αναζητά προστασία και σιγουριά για αυτόν και την οικογένειά του.

⁸⁰ (Γεωργακόπουλος Γ. *Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία (Εργασιακές σχέσεις)*. Αθήνα: 1989, 28/6/2012)

Η ομαδική ασφάλιση έχει συνήθως χαμηλότερο κόστος για την επιχείρηση απ' ό τι η ατομικές ασφάλειες για κάθε ένα από τους εργαζομένους, και επιπλέον υλοποιώντας αυτό το πρόγραμμα η επιχείρηση βελτιώνει την εικόνα της προς το κοινωνικό σύνολο και αυτό την βοηθά στην προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της.⁸¹

4.1.5 ΚΙΝΗΤΡΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΡΑ ΗΘΙΚΟΥ

Τα κίνητρα ανταγωνισμού συνήθως χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις για την πραγματοποίηση υψηλών ρυθμών παραγωγικότητας. Το σύστημα αυτό βραχυπρόθεσμα μπορεί να αποδώσει ευνοϊκά αποτελέσματα, όχι όμως μακροπρόθεσμα λόγω των ψυχολογικών αντιθέσεων που μπορούν να δημιουργηθούν ανάμεσα στα διάφορα άτομα και ομάδες ,με επιπτώσεις στο ηθικό των εργαζομένων. Εν συνεχεία τα κίνητρα ηθικού είναι μέσα που χρησιμοποιεί η διοίκηση για να αυξήσει την παραγωγικότητα , τη συνοχή του οργανισμού, και στην εξύψωση του ηθικού των εργαζομένων.

Σαφέστατα η σημασία των κινήτρων του ηθικού είναι πολύ σημαντική εφόσον αυξάνουν το ενδιαφέρον του προσωπικού για την εργασία , εξασφαλίζουν συνοχή στον οργανισμό, και συμβάλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας. Ένας βασικός τρόπος για την παροχή βοήθειας στα άτομα είναι η καθοδήγηση.⁸²

Σύμφωνα με τον Adam Smith υπάρχουν έξι ψυχολογικά κίνητρα που συνδυάζονται σε κάθε άτομο έτσι ώστε να προάγει το κοινό καλό. Στην «Θεωρία των ηθικών συναισθημάτων », τόμο II, σελ. 316, λέει: *«Δρώντας σύμφωνα με τις επιταγές των ηθικών μας λειτουργιών, αναγκαστικά επιδιώκουμε τον πιο αποτελεσματικό τρόπο για να προωθήσουμε την ευτυχία της ανθρωπότητας»*. Ένα σύγχρονο παράδειγμα ενός τέτοιου φαινομένου είναι το τεραστίων διαστάσεων κοινωνικό όφελος που δημιουργεί η διάδοση των υπολογιστών, αγαθά που παρήχθησαν κυρίως από ανθρώπους που προσπαθούν να μεγιστοποιήσουν το οικονομικό τους κέρδος. Αυτοί οι παραγωγοί δεν κατασκεύασαν τους υπολογιστές για χάρη της ανθρωπότητας ούτε από αγάπη και ενδιαφέρον για τον συνάνθρωπό τους και την κοινωνία. Κάθε κοινωνικό όφελος που προέκυψε λοιπόν, σύμφωνα με την θεωρία του Smith, είναι απλά επακόλουθο της προσπάθειας τους για προσωπική ανταμοιβή. Αντίθετα με τις συνηθισμένες παρανοήσεις, ο Smith δεν ισχυρίστηκε ότι όλες οι ιδιοτελείς εργασίες αναγκαστικά ωφελούν την κοινωνία, ή ότι όλα τα δημόσια αγαθά παράγονται μέσω ιδιοτελούς εργασίας. Υπέδειξε όμως ότι σε μια

⁸¹ (<http://www.igs.gr/epikheireseis/asphalise-prosopikou/>, 15/9/2012)

⁸² (Γεωργακόπουλος Γ. *Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία (Εργασιακές σχέσεις)*. Αθήνα: 1989, 28/6/2012)

ελεύθερη αγορά, οι άνθρωποι συνήθως, τείνουν να παράγουν αγαθά που επιθυμούν οι γείτονες τους.⁸³

4.1.6 ΠΩΣ Η ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΥΠΟΚΙΝΗΣΕΙ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Η εργονομία είναι η εφαρμοσμένη επιστήμη που έχει ως αντικείμενο τη βελτίωση της ανθρώπινης απόδοσης, υγείας και ευεξίας μέσω της συμβολής στο σχεδιασμό εργαλείων, μηχανών, μεθόδων και περιβάλλοντος εργασίας. Βασική της αρχή είναι να θέτει τις ανάγκες και τις δυνατότητες του ανθρώπου-χρήστη στο επίκεντρο του σχεδιασμού. Ως εφαρμογή μπορεί να αφορά έναν εργαζόμενο σε μια γραμμή συναρμολόγησης, έναν ταξιδιώτη μπροστά σε ένα μηχάνημα πώλησης εισιτηρίων, ή μια ομάδα ανθρώπων που ελέγχουν από κοινού μια περίπλοκη χημική διεργασία. Τα αποτελέσματα μιας εργονομικής παρέμβασης αφορούν, κατά περίπτωση, τη μορφολογία (π.χ. κάθισμα οδήγησης αυτοκινήτου), την τεχνολογία (π.χ. συναγερμοί, ενδεικτικά όργανα, λογισμικό), τις φυσικές παραμέτρους (π.χ. φωτισμός, θόρυβος), και αποσκοπούν στο να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αξιοπιστία του συνολικού συστήματος άνθρωποι – μηχανές.⁸⁴

Αυτός ο κλάδος επιστήμης, η εργονομία, μελετά τις σχέσεις του ανθρώπου με την εργασία και το περιβάλλον. Η εργονομία, βοηθούμενη από τη σωματομετρική, την ανατομία, τη φυσιολογία, τη ψυχολογία συμβάλλει στον προσδιορισμό των διαφόρων δυνατοτήτων και περιορισμών του ανθρώπινου σώματος. Οι δυνατότητες ή οι περιορισμοί είναι οι εξής:

- Χαρακτηριστικά του ανθρώπινου σώματος, όπως σωματομετρικά στοιχεία, μυϊκή δύναμη, όρια κόπωσης, ικανότητες αισθητηρίων οργάνων κ.α.
- Συνθήκες του περιβάλλοντος εργασίας, όπως φυσικό, ψυχολογικό και κοινωνικό περιβάλλον του εργαζόμενου.
- Περιορισμοί, όπως προδιαγραφές του προϊόντος, χωροταξική μελέτη, ρυθμός παραγωγής, κόστος επένδυσης και λειτουργίας των θέσεων εργασίας κ.α.

⁸³(http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%8C%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%BF_%CE%A7%CE%AD%CF%81%CE%B9, 16/9/2012)

⁸⁴(<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>, 16/9/2012)

Έτσι είναι δυνατό να προσδιοριστούν διάφορα χαρακτηριστικά της απόδοσης, όπως η ταχύτητα, η ακρίβεια και ο βαθμός αξιοπιστίας στην εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών και η ταχύτητα, η χωρητικότητα και η ακρίβεια της μνήμης.

Από τις έρευνες της εργονομίας έχουν προκύψει ορισμένες αρχές της οικονομίας κινήσεων (motion economy). Οι αρχές αυτές αναφέρονται στις κινήσεις των μελών του σώματος, στη σχεδίαση των μηχανών και στη διαρρύθμιση των θέσεων εργασίας και χρησιμοποιούνται κατά τη σχεδίαση νέων ή τη βελτίωση των υφισταμένων συστημάτων παραγωγής. Ο κλάδος της εργονομίας συμβάλλει στην ορθότερη κατανομή του προσωπικού στις θέσεις εργασίας, βάσει των ατομικών φυσικών χαρακτηριστικών τους και στην εξασφάλιση της παραγωγικής ροής με ταυτόχρονη ικανοποίηση των εργαζομένων. Με άλλα λόγια, το προσωπικό αντιλαμβάνεται ότι εργάζεται ανάλογα των όσων μπορεί να προσφέρει και κάτω από εκείνες τις συνθήκες που διευκολύνουν την εργασία του.⁸⁵

Τομείς της Εργονομίας:⁸⁶

1) Φυσική Εργονομία

Η φυσική εργονομία αφορά την φυσική συνιστώσα της ανθρώπινης εργασίας. Συγκεκριμένα ασχολείται με τα ανατομικά, ανθρωπομετρικά, φυσιολογικά και εμβιομηχανικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου σε σχέση με μια φυσική δραστηριότητα. Τυπικά παραδείγματα αποτελούν οι στάσεις κατά την εργασία, ο χειρισμός και η μεταφορά φορτίων, οι συχνά επαναλαμβανόμενες κινήσεις, κλπ. Οι παρεμβάσεις συχνά αφορούν αλλαγές στο χώρο ή και βοηθήματα που μειώνουν τον μυοσκελετικό και φυσιολογικό φόρτο.

2) Γνωστική εργονομία

Η γνωστική εργονομία (ή εναλλακτικά γνωσιακή ή και νοητική εργονομία) αφορά την διανοητική συνιστώσα της ανθρώπινης εργασίας. Συγκεκριμένα ασχολείται με την αντίληψη, τη σημασιοδότηση, τη μνήμη, την επεξεργασία πληροφοριών και απόκριση πάντα σε σχέση με μια διανοητική δραστηριότητα. Τυπικά παραδείγματα θεμάτων αποτελούν η εκτίμηση του νοητικού φόρτου, η ανάλυση λαθών, η μελέτη

⁸⁵ (<http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf>, 28/6/2012)

⁸⁶ (<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>, 16/9/2012)

λήψης αποφάσεων, η μελέτη της ανθρώπινης αξιοπιστίας ή η επικοινωνία ανθρώπου – μηχανής (συμπεριλαμβανομένων και των Η/Υ).

3) Οργανωσιακή εργονομία

Η οργανωσιακή εργονομία (ή εναλλακτικά μακρο-εργονομία) αφορά την οργανωσιακή συνιστώσα της ανθρώπινης εργασίας που την αντιμετωπίζει μέσα από μια κοινωνικο-τεχνική οπτική παρεμβαίνοντας στην οργανωτική δομή και στις επιχειρησιακές διεργασίες. Συγκεκριμένα ασχολείται με την επικοινωνία, τη διαχείριση του φόρτου εργασίας μεταξύ ομάδων, τις διαδικασίες και τις άτυπες πρακτικές, κλπ. τυπικά παραδείγματα θεμάτων αποτελούν η συμβολή στο σχεδιασμό ροών εργασίας, συνεργατικών πληροφοριακών συστημάτων, ωραρίων εργασίας, συστημάτων αξιολόγησης της απόδοσης, συστημάτων διασφάλισης ποιότητας, καθώς και αναλύσεις επιχειρησιακής κουλτούρας.⁸⁷

Σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν, η κάθε επιχείρηση είναι σημαντικό να προσφέρει κίνητρα στο προσωπικό της, είτε αυτά είναι ατομικά, είτε ομαδικά. Είτε είναι χρηματικά, όπως επιπλέον αμοιβή ή προαγωγή, είτε όχι, για να εξασφαλίζει με αυτό τον τρόπο την ικανοποίησή τους και την όρεξη για να προσπαθούν συνεχώς για το καλό της εταιρίας.

Στο τελευταίο μέρος της εργασίας, με βάση τις ενότητες που αναπτύχθηκαν, γίνεται έρευνα στην επιχείρηση ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ για το πώς το εργασιακό περιβάλλον στο σύνολό του, (συνθήκες εργασίας, κ.ο.κ) επηρεάζει την συμπεριφορά και απόδοση των εργαζομένων της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

5.1 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Αυτή η έρευνα έχει σκοπό να αποτυπώσει την γνώμη που έχουν οι εργαζόμενοι σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον μέσα στο οποίο εργάζονται. Έγινε προσπάθεια να διαπιστωθούν, όσο το δυνατόν καλύτερα, τα συναισθήματα των εργαζομένων και το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης ή της ανασφάλειας, που νιώθουν στο χώρο όπου

⁸⁷(<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>, 16/9/2012)

εργάζονται. Καθώς επίσης, και πως αυτά επηρεάζουν την απόδοσή τους και τη συμπεριφορά τους στην εργασία τους ή ακόμα και στην προσωπική τους ζωή.

5.2 ΜΕΘΟΔΟΣ- ΥΛΙΚΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στην Ανώνυμη Γενική Εταιρία Τσιμέντων (ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ), στους εργαζομένους του εργοστασίου, το οποίο βρίσκεται στην Χαλκίδα, θέτοντάς τους κάποιες ερωτήσεις μέσω ενός ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελούταν από 22 ερωτήσεις και έγινε με τη κλίμακα LIKERT, ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε αυτού του είδους η μέθοδος έρευνας, είναι διότι μέσω αυτού μπορεί να περιγραφεί το πρόβλημα και οι παράμετροι που σχετίζονται με αυτό ,με τη μεγαλύτερη δυνατή σαφήνεια που δεν οδηγούν σε λάθος συμπεράσματα, αντίθετα με αυτή την μέθοδο συλλέγονται και αποκωδικοποιούνται γρήγορα αποτελέσματα. Ο αριθμός των εργαζομένων στον οποίο δώθηκαν ερωτηματολόγια ήταν 100 άτομα, εκ των οποίων οι 40 ήταν υπάλληλοι γραφείου και οι άλλοι 60 εργαζόμενοι παραγωγής. Οι ερωτηθέντες ήταν αρκετά πρόθυμοι να προσφέρουν την βοήθειά τους και απάντησαν οι 92 στο ερωτηματολόγιο που τους δώθηκε. Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας και για όλους τους απαραίτητους υπολογισμούς, χρησιμοποιήθηκε το excel, καθώς επίσης και για την δημιουργία των γραφικών παραστάσεων. Στα τμήματα τα οποία απευθύνθηκε το ερωτηματολόγιο ήταν για τους υπαλλήλους γραφείων, οι οποίοι απάντησαν όλοι τους, και οι 40 υπάλληλοι στο ερωτηματολόγιο :

- Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων
- Τμήμα προμηθειών
- Τμήμα επιθεωρητών πωλήσεων
- Τμήμα υγιεινής και ασφάλειας
- Τμήμα διεργασιών (γραφεία)
- Τμήμα παραγωγής (γραφεία)
- Τμήμα συντήρησης (γραφεία)
- Οικονομικό τμήμα
- Τμήμα νέων έργων

Για τους εργάτες παραγωγής οι οποίοι απάντησαν οι 52 από τους 60 ερωτηθέντες, δώθηκε στα παρακάτω τμήματα:

- Τμήμα φορτώσεων
- Τμήμα λιπάνσεων
- Τμήμα βελτιστοποίησης ποιότητας (χημείο)
- Τμήμα ηλεκτρολόγων παραγωγής
- Τμήμα μηχανικών παραγωγής

Το περιεχόμενο των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου είχε να κάνει με:

- Τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων από τις συνθήκες εργασίας
- Το πόσο οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την απόδοσή τους
- Τη σημασία που έχουν για το προσωπικό, όσο αφορά την απόδοσή τους, τα κίνητρα που τους δίνει η εταιρία
- Την έμφαση που δίνει η διοίκηση για την προστασία των εργαζομένων της στον χώρο εργασίας (ΜΑΠ)
- Την άποψή τους για τους ανέργους
- Το αν έχουν βιώσει τον κοινωνικό αποκλεισμό
- Το εργασιακό άγχος
- Με το αν είναι ικανοποιημένοι από την εταιρία, αν δηλαδή νιώθουν ότι μπορούν να στηριχθούν σε αυτή, σε κάποια δυσκολία τους.

5.3 ΠΡΟΦΙΛ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ

Από τον Ιούλιο του 2001 το 53% της ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ έχει περάσει στον Όμιλο Lafarge, ο οποίος με έδρα το Παρίσι, κατέχει παγκόσμια ηγετική θέση στα δομικά υλικά. Ο Όμιλος είναι ο μεγαλύτερος παραγωγής τσιμέντου παγκοσμίως, ενώ απασχολεί 85.000 υπαλλήλους σε 75 χώρες. Το εργοστάσιο Χαλκίδας είναι ένα εργοστάσιο παραγωγής τσιμέντου και ιδρύθηκε το 1926. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες, ο αυστηρός έλεγχος και η ευελιξία της παραγωγής επιτρέπουν στο εργοστάσιο να παράγει διάφορους τύπους

χύδην και σακευμένου τσιμέντου, όπως είναι τα επώνυμα προϊόντα Heracles, τσιμέντο κατάλληλο για όλες τις εφαρμογές και Basis, τσιμέντο υψηλής αντοχής.

Η Υγεία και Ασφάλεια αποτελούν για την ΑΓΕΤ Ηρακλής θεμελιώδεις αξίες και βασικές προτεραιότητες σε κάθε δραστηριότητα. Από το 2006, εφαρμόζεται η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του ομίλου Lafarge, με στόχο τα μηδέν ατυχήματα. Η συνεχής βελτίωση του σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα. Εφαρμόζονται μέτρα, που αφορούν σε μέσα ατομικής προστασίας, πρότυπα και διαδικασίες για όλες τις εκτελούμενες εργασίες και κατάλληλα προγράμματα εκπαίδευσης για την καλλιέργεια κοινής συνείδησης και ασφαλούς συμπεριφοράς.

Η συνύπαρξή του με τον αστικό ιστό επιβάλλει στο εργοστάσιο να επιδεικνύει ιδιαίτερη ευαισθησία στην προστασία του περιβάλλοντος μέσω του ελέγχου των εκπομπών και σεβασμό στη τοπική κοινωνία.

Η συμβολή του στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη

Το εργοστάσιο Χαλκίδας με την δραστηριότητά του συμβάλλει σημαντικά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της περιοχής. Την περίοδο 2004-2009 έχει προχωρήσει σε επενδύσεις ύψους 50 εκατ. ευρώ για εργασίες αναβάθμισης και έργα, από τα οποία τα 14,8 εκατ. ευρώ αφορούν σε έργα ασφάλειας και περιβάλλοντος. Διαθέτει κατά μέσο όρο ετησίως 31 εκατ. ευρώ σε μισθούς και αμοιβές προσωπικού. Το σύνολο των μισθών, αμοιβών προσωπικού, προμηθειών, φόρων και υποστήριξης τοπικών προγραμμάτων ή χορηγιών, ανέρχεται κατά μέσο όρο σε 55 εκατ. ευρώ⁸⁸

5.3.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ - ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της έρευνας η οποία διεξάχθηκε στην εταιρία ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ, παρουσιάζονται παρακάτω με τη χρήση πινάκων και διαγραμμάτων.

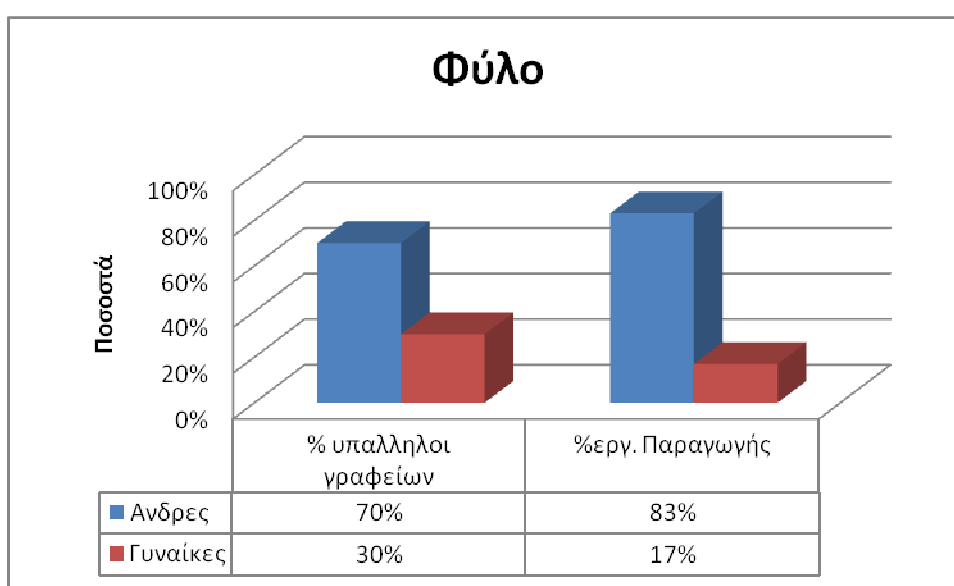
Α. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Όσο αφορά το φύλο των εργαζομένων της ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ, στο δείγμα των 40 ατόμων υπαλλήλων γραφείου παρατηρείται ότι το 70% είναι άνδρες και το 30% είναι γυναίκες. Στο δείγμα όμως των 60 ατόμων που είναι εργάτες παραγωγής, από τους οποίους απάντησαν οι 52, παρατηρείται ότι το 83% είναι άνδρες και το 17% είναι γυναίκες.

⁸⁸ (http://www.lafarge.gr/wps/portal/gr/el/2_5_3-HalkisPlant, 18/9/2012)

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
Φύλο	Απαντήσεις	Ποσοστό	Φύλο	Απαντήσεις	Ποσοστό
Αντρες	28	70%	Αντρες	43	83%
Γυναίκες	12	30%	Γυναίκες	9	17%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 1: Φύλο υπαλλήλων γραφείων



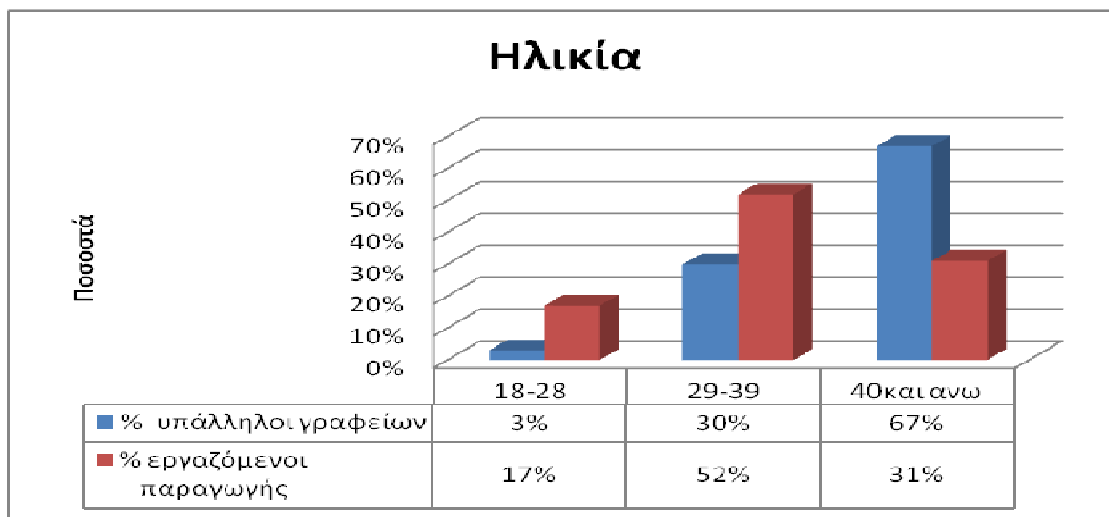
Διάγραμμα 1: Φύλο υπαλλήλων γραφείου & εργαζομένων παραγωγής

Στην ερώτηση για την ηλικία για τους υπαλλήλους γραφείων, προέκυψε ότι το 3% είναι από 18- 28 ετών, το 30% είναι από 29-39 ετών και το 67% από 40 και άνω. Για τους εργαζομένους παραγωγής προκύπτει ότι το 17% είναι ηλικίας από 18- 28, το 52% από 29- 39 και το 31% ηλικίας από 40 και άνω.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
Ηλικία	Απαντήσεις	Ποσοστό	Ηλικία	Απαντήσεις	Ποσοστό
18-28	1	3%	18-28	9	17%
29-39	12	30%	29-39	27	52%
40 & άνω	27	67%	40 & άνω	16	31%

Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%
---------------	-----------	-------------	---------------	-----------	-------------

Πίνακας 2: Ηλικίες υπαλλήλων γραφείων & εργαζομένων παραγωγής



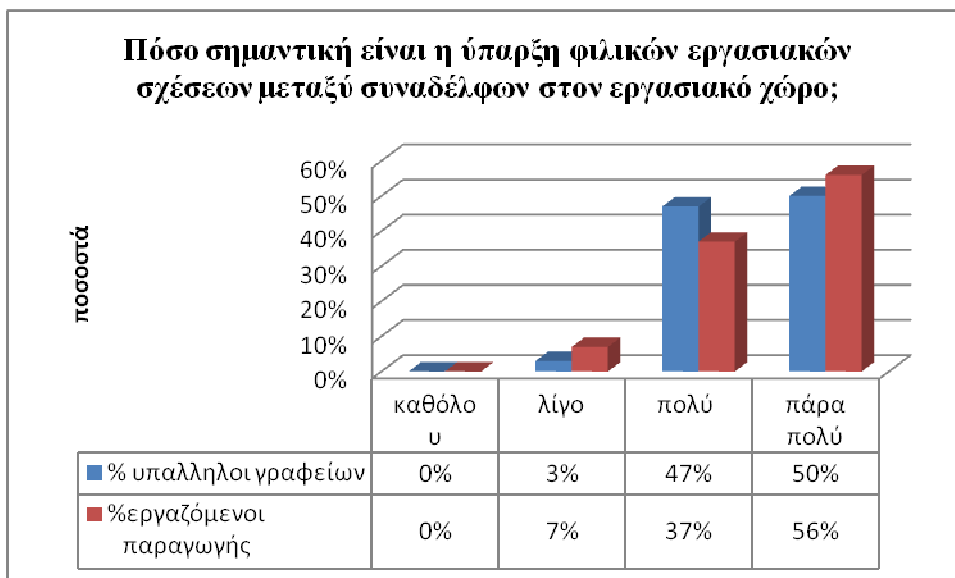
Διάγραμμα 2 :Ηλικίες υπαλλήλων γραφείων & εργαζομένων παραγωγής

B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Στη πρώτη ερώτηση «Πόσο σημαντική είναι η ύπαρξη φιλικών εργασιακών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων στον εργασιακό χώρο;», παρατηρείται για τους υπαλλήλους γραφείων ότι το 3% απάντησε λίγο, το 47% πολύ και το μεγαλύτερο ποσοστό του 50% απάντησε πάρα πολύ. Οι εργαζόμενοι παραγωγής σε αυτή την ερώτηση απάντησαν 7% λίγο, το 37% πολύ, και το 56% θεωρούν τις φιλικές σχέσεις πάρα πολύ σημαντικές.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	1	3%	<i>Λίγο</i>	3	7%
<i>Πολύ</i>	19	47%	<i>Πολύ</i>	19	37%
<i>Πάρα πολύ</i>	20	50%	<i>Πάρα πολύ</i>	29	56%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 3: Σημασία φιλικών σχέσεων για υπ. γραφείων και εργαζόμενους παραγωγής

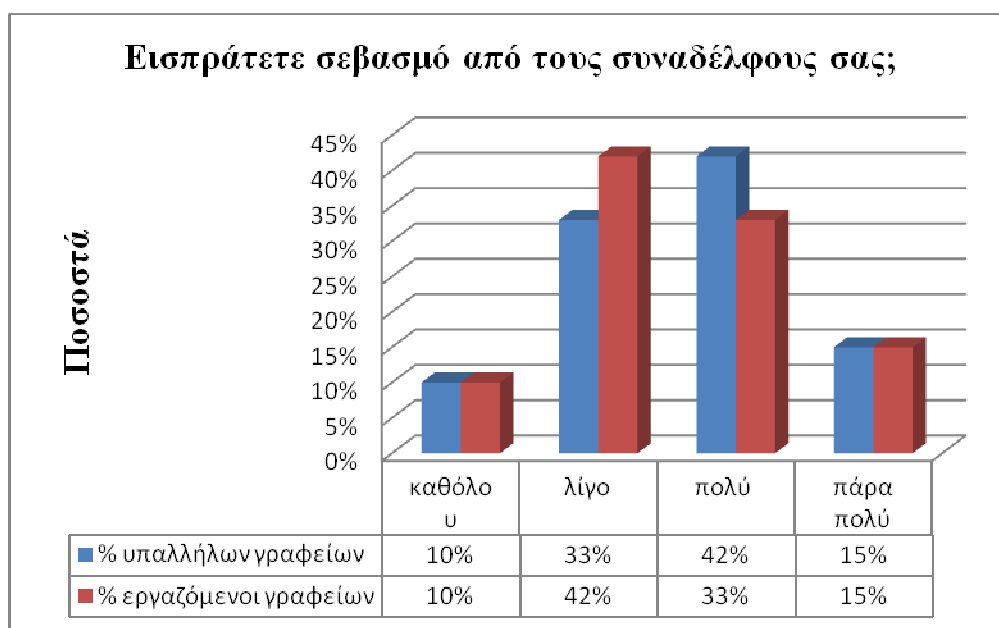


Διάγραμμα 3: Σημασία φιλικών σχέσεων για υπ. γραφείων και εργαζόμενους παραγωγής

Παρακάτω στην ερώτηση «Εισπράτετε σεβασμό από τους συναδέλφους σας;», για τους υπαλλήλους γραφείων το 10% απάντησε καθόλου, το 33% απάντησε λίγο, το 42% πολύ, και το 15% πάρα πολύ. Για τους εργαζόμενους παραγωγής το 10% απάντησε καθόλου, το 42% λίγο, το 33% απάντησε πολύ και το 15% απάντησε πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	4	10%	<i>Καθόλου</i>	5	10%
<i>Λίγο</i>	13	33%	<i>Λίγο</i>	22	42%
<i>Πολύ</i>	17	42%	<i>Πολύ</i>	17	33%
<i>Πάρα πολύ</i>	6	15%	<i>Πάρα πολύ</i>	8	15%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 4: Εισπράτετε σεβασμό από τους συναδέλφους σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

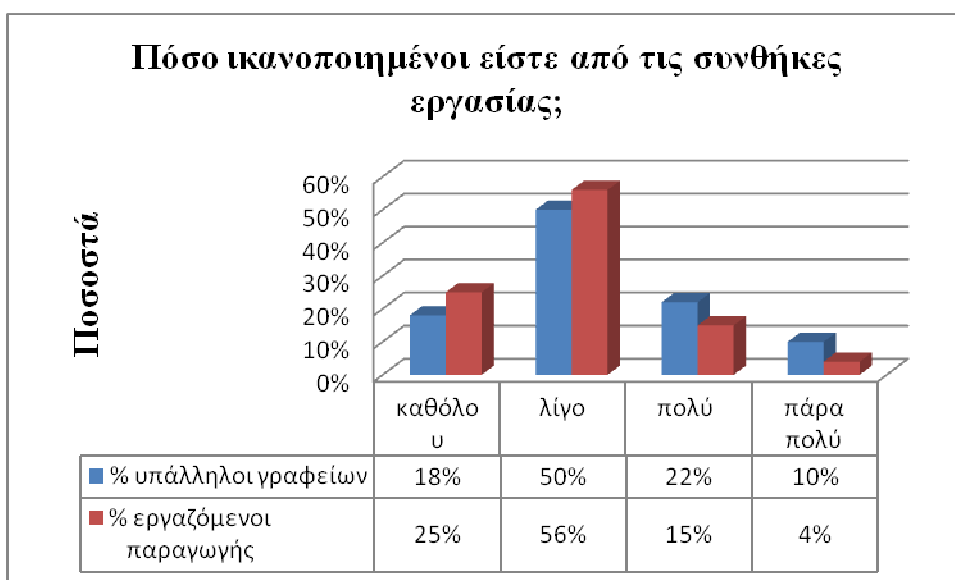


Διάγραμμα 4: Εισπράτετε σεβασμό από τους συναδέλφους σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στη συνέχεια στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας;», το 18% των υπαλλήλων γραφείων απάντησε καθόλου, το 50% λίγο, το 22% ότι είναι πολύ ικανοποιημένο και το 10% πάρα πολύ. Οι απαντήσεις των εργαζομένων παραγωγής έχουν ως εξής. Το 25% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας, το 56% είναι λίγο, το 15% είναι πολύ και μόνο το 4% είναι πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	7	18%	<i>Καθόλου</i>	13	25%
<i>Λίγο</i>	20	50%	<i>Λίγο</i>	29	56%
<i>Πολύ</i>	9	22%	<i>Πολύ</i>	8	15%
<i>Πάρα πολύ</i>	4	10%	<i>Πάρα πολύ</i>	2	4%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 5: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

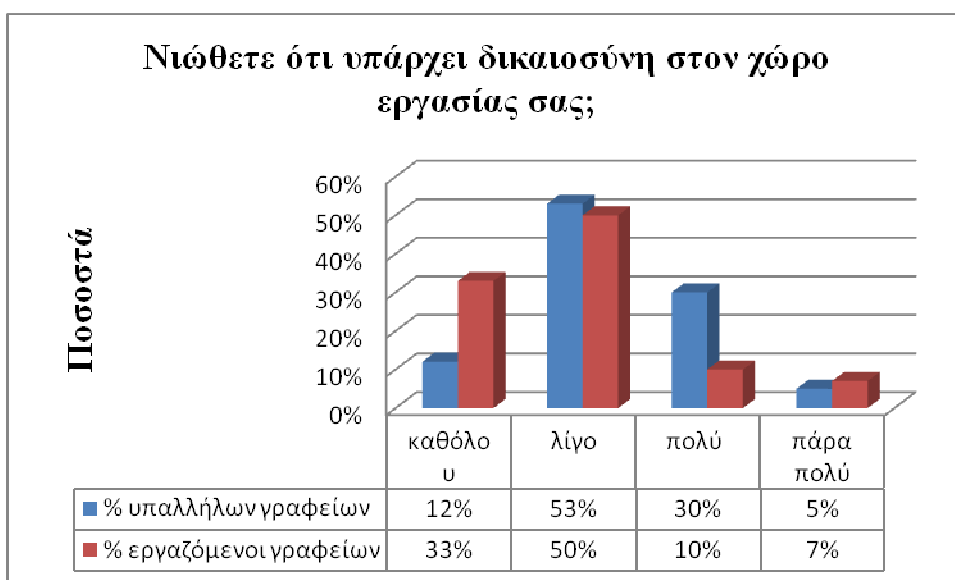


Διάγραμμα 5: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Έπειτα στην ερώτηση «Νιώθετε ότι υπάρχει δικαιοσύνη στον χώρο εργασίας σας;» οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν κατά 12% καθόλου, το 53% λίγο, το 30% νιώθει πολύ δικαιοσύνη και το 5% πάρα πολύ. Από τους εργαζόμενους παραγωγής το 33% νιώθει να μην υπάρχει καθόλου δικαιοσύνη, το 50% λίγο, το 10% πολύ και μόλις το 7% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	5	12%	<i>Καθόλου</i>	17	33%
<i>Λίγο</i>	21	53%	<i>Λίγο</i>	26	50%
<i>Πολύ</i>	12	30%	<i>Πολύ</i>	5	10%
<i>Πάρα πολύ</i>	2	5%	<i>Πάρα πολύ</i>	4	7%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 6: Νιώθετε ότι υπάρχει δικαιοσύνη στον χώρο εργασίας σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής



Διάγραμμα 6: Νιώθετε ότι υπάρχει δικαιοσύνη στον χώρο εργασίας σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στην επόμενη ερώτηση «Κατά πόσο οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζεστε επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία σας;» οι υπάλληλοι γραφείων υποστηρίζουν κατά 0% καθόλου και λίγο, κατά 33% πολύ και κατά 67% πάρα πολύ. Η απόδοση των εργαζομένων παραγωγής επηρεάζεται καθόλου και λίγο κατά 0%, πολύ κατά 48% και πάρα πολύ κατά 52%.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	0	0%	<i>Λίγο</i>	0	0%
<i>Πολύ</i>	13	33%	<i>Πολύ</i>	25	48%
<i>Πάρα πολύ</i>	27	67%	<i>Πάρα πολύ</i>	27	52%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 7: Κατά πόσο οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζεστε επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

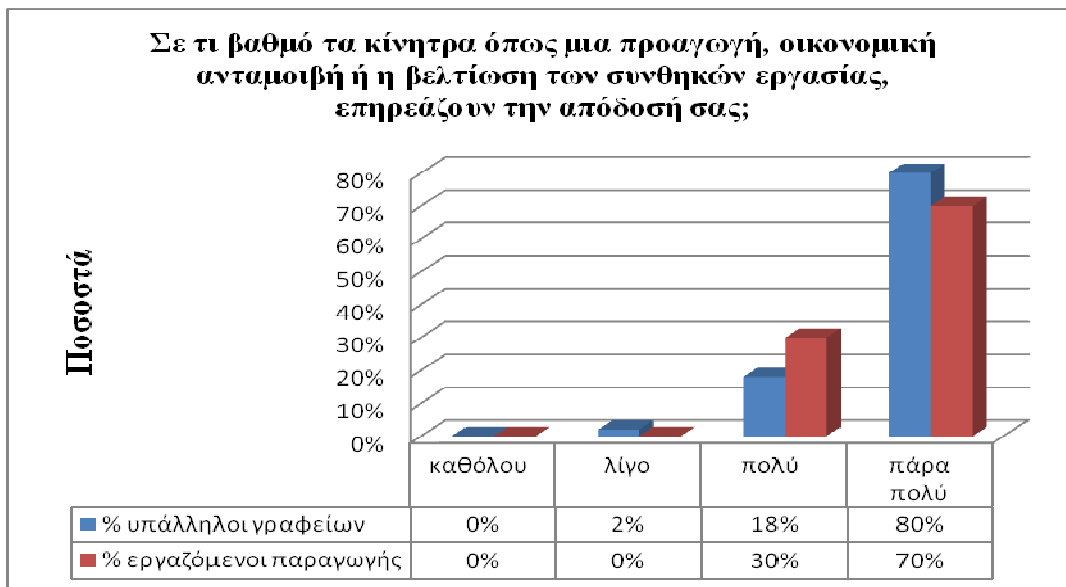


Διάγραμμα 7: Κατά πόσο οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζεστε επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στη παρακατω ερώτηση, «Σε τι βαθμό τα κίνητρα όπως μια προαγωγή, οικονομική ανταμοιβή ή η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, επηρεάζουν την απόδοσή σας;». Οι υπάλληλοι γραφείων επηρεάζονται από τα κίνητρα λίγο κατά 2%, πολύ 18% και πάρα πολύ επηρεάζεται το 80% από αυτούς. Από τους εργαζόμενους παραγωγής, το 30% επηρεάζεται πολύ και το 70% επηρεάζεται πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	1	2%	<i>Λίγο</i>	0	0%
<i>Πολύ</i>	7	18%	<i>Πολύ</i>	16	30%
<i>Πάρα πολύ</i>	32	80%	<i>Πάρα πολύ</i>	36	70%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 8: Σε τι βαθμό τα κίνητρα όπως μια προαγωγή, οικονομική ανταμοιβή ή η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, επηρεάζουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής



Διάγραμμα 8: Σε τι βαθμό τα κίνητρα όπως μια προαγωγή, οικονομική ανταμοιβή ή η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, επηρεάζουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Η επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου ήταν «Ποια κίνητρα από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αυξάνουν την απόδοσή σας;». Εδώ το 23% των υπαλλήλων γραφείων επέλεξαν την προαγωγή, το 27% την οικονομική ενίσχυση, το 3% τους επαίνους και το 47% την βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Οι εργαζόμενοι παραγωγής από την άλλη επέλεξαν κατά 15% την προαγωγή, το 50% την οικονομική ενίσχυση, το 2% τους επαίνους και το 33% την βελτίωση συνθηκών εργασίας.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
Προαγωγή	9	23%	Προαγωγή	8	15%
Οικονομική ενίσχυση	11	27%	Οικονομική ενίσχυση	26	50%
Επαίνους	1	3%	Επαίνους	1	2%
Βελτίωση συνθηκών εργασίας	19	47%	Βελτίωση συνθηκών εργασίας	17	33%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 9: Ποια κίνητρα από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αυξάνουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

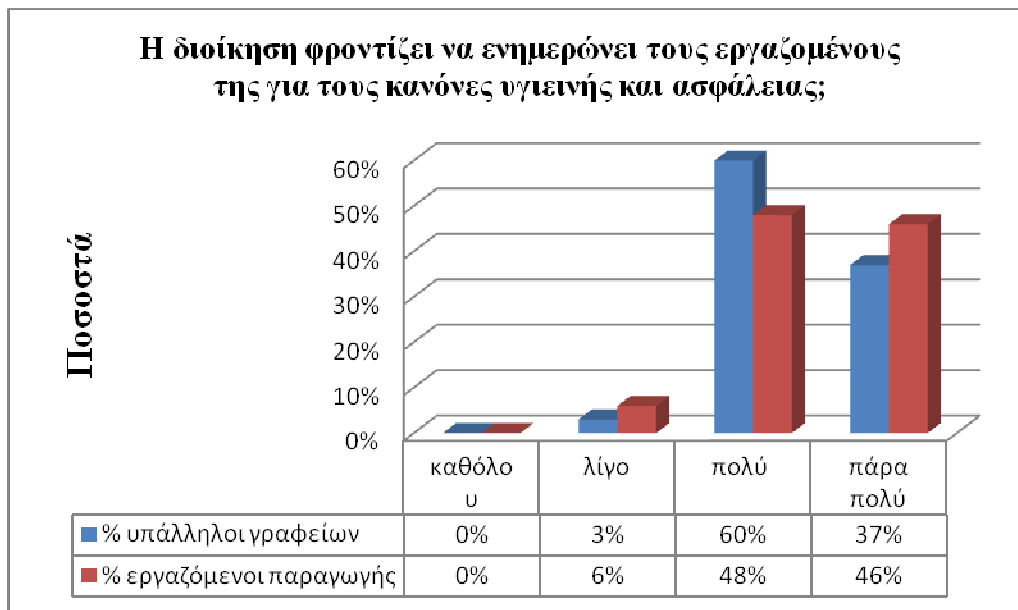


Διάγραμμα 9: Ποια κίνητρα από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αυξάνουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

«Η διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους εργαζομένους της για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας;» Σε αυτή την ερώτηση οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν κατά 3% λίγο, κατά 60% πολύ και κατά 37% πάρα πολύ. Ενώ οι εργαζόμενοι της παραγωγής απάντησαν λίγο κατά 6%, πολύ κατά 48% και πάρα πολύ κατά 46%.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Λίγο</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>	<i>Λίγο</i>	<i>3</i>	<i>6%</i>
<i>Πολύ</i>	<i>24</i>	<i>60%</i>	<i>Πολύ</i>	<i>25</i>	<i>48%</i>
<i>Πάρα πολύ</i>	<i>15</i>	<i>37%</i>	<i>Πάρα πολύ</i>	<i>24</i>	<i>46%</i>
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 10: Η διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους εργαζομένους της για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

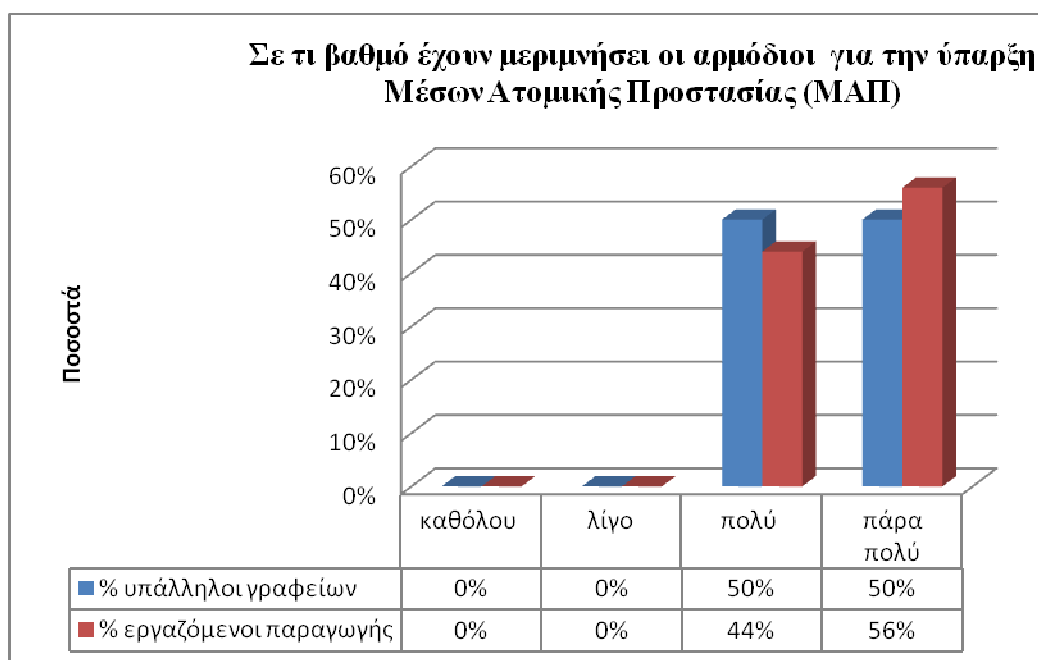


Διάγραμμα 10: Η διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους εργαζομένους της για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στη συνέχεια, στη ερώτηση, «Σε τι βαθμό έχουν μεριμνήσει οι αρμόδιοι για την ύπαρξη Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ)» οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν κατά 50% πολύ και κατά 50% πάρα πολύ, οι εργαζόμενοι παραγωγής στην ίδια ερώτηση απάντησαν κατά 44% πολύ και κατά 56% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Λίγο</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>	<i>Λίγο</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Πολύ</i>	<i>20</i>	<i>50%</i>	<i>Πολύ</i>	<i>23</i>	<i>44%</i>
<i>Πάρα πολύ</i>	<i>20</i>	<i>50%</i>	<i>Πάρα πολύ</i>	<i>29</i>	<i>56%</i>
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 11: Σε τι βαθμό έχουν μεριμνήσει οι αρμόδιοι για την ύπαρξη Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) ; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

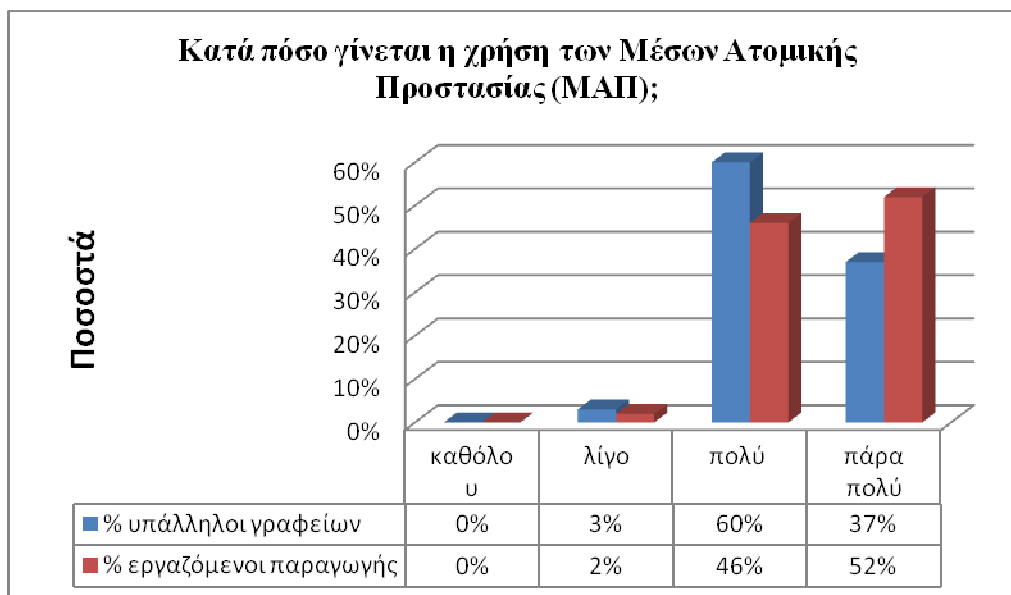


Διάγραμμα 11: Σε τι βαθμό έχουν μεριμνήσει οι αρμόδιοι για την ύπαρξη Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) ; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Κατόπιν, στην παρακάτω ερώτηση «Κατά πόσο γίνεται η χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ);» οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν λίγο κατά 3%, πολύ κατά 60% και πάρα πολύ κατά 37%. Οι εργαζόμενοι παραγωγής λίγο κατά 2%, πολύ κατά 46% και πάρα πολύ κατά 52%.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Λίγο</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>	<i>Λίγο</i>	<i>1</i>	<i>2%</i>
<i>Πολύ</i>	<i>24</i>	<i>60%</i>	<i>Πολύ</i>	<i>24</i>	<i>46%</i>
<i>Πάρα πολύ</i>	<i>15</i>	<i>37%</i>	<i>Πάρα πολύ</i>	<i>27</i>	<i>52%</i>
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 12: Κατά πόσο γίνεται η χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

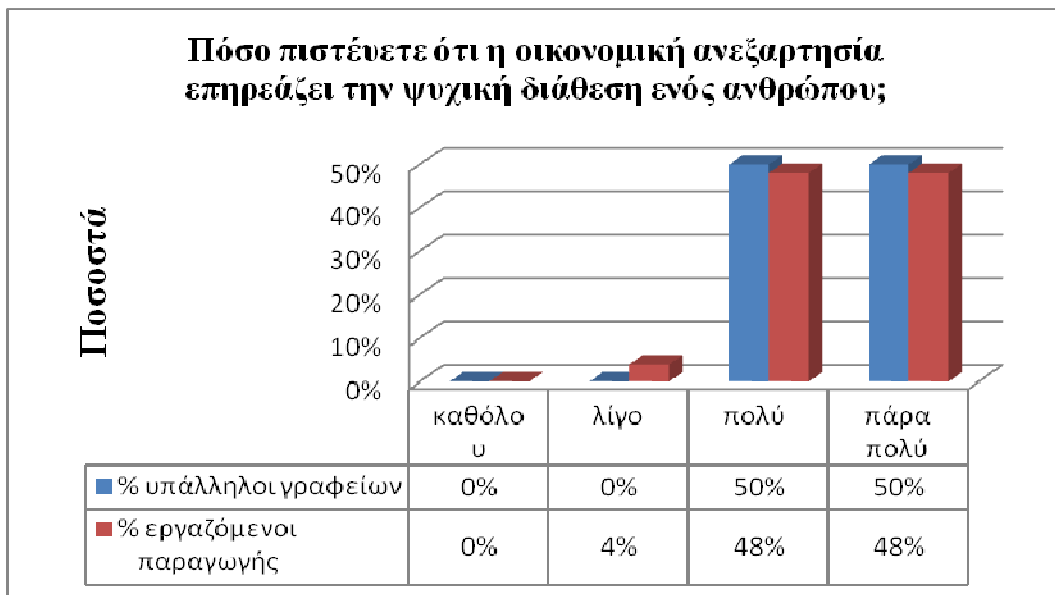


Διάγραμμα 12: Κατά πόσο γίνεται η χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ)
Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στη συνέχεια, στο ερώτημα «Πόσο πιστεύετε ότι η οικονομική ανεξαρτησία επηρεάζει την ψυχική διάθεση ενός ανθρώπου;» οι υπάλληλοι γραφείων επέλεξαν κατά 50% πολύ και 50% πάρα πολύ. Ενώ οι εργαζόμενοι παραγωγής κατά 4% λίγο, κατά 48% πολύ και κατά 48% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	0	0%	<i>Λίγο</i>	2	4%
<i>Πολύ</i>	20	50%	<i>Πολύ</i>	25	48%
<i>Πάρα πολύ</i>	20	50%	<i>Πάρα πολύ</i>	25	48%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 13: Πόσο πιστεύετε ότι η οικονομική ανεξαρτησία επηρεάζει την ψυχική διάθεση ενός ανθρώπου;
Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

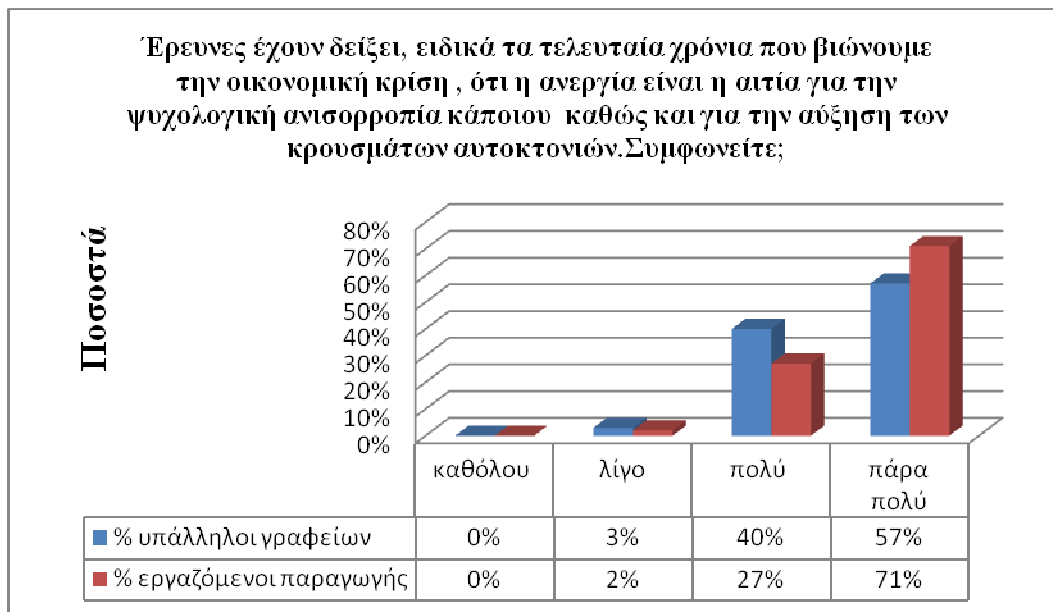


Διάγραμμα 13: Πόσο πιστεύετε ότι η οικονομική ανεξαρτησία επηρεάζει την ψυχική διάθεση ενός ανθρώπου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στην ερώτηση για το αν συμφωνούν με τις έρευνες που έχουν δείξει ότι η ανεργία είναι η αιτία για την ψυχολογική ανισορροπία κάποιου καθώς και για την αύξηση των κρουσμάτων αυτοκτονιών, οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν κατά 3% ότι συμφωνούν λίγο, κατά 40% πολύ, και 57% ότι συμφωνούν πάρα πολύ. Οι εργαζόμενοι παραγωγής συμφωνούν λίγο το 2%, πολύ το 27% και το 71% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Λίγο</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>	<i>Λίγο</i>	<i>1</i>	<i>2%</i>
<i>Πολύ</i>	<i>16</i>	<i>40%</i>	<i>Πολύ</i>	<i>14</i>	<i>27%</i>
<i>Πάρα πολύ</i>	<i>23</i>	<i>57%</i>	<i>Πάρα πολύ</i>	<i>37</i>	<i>71%</i>
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 14: Έρευνες έχουν δείξει, ειδικά τα τελευταία χρόνια που βιώνουμε την οικονομική κρίση, ότι η ανεργία είναι η αιτία για την ψυχολογική ανισορροπία κάποιου καθώς και για την αύξηση των κρουσμάτων αυτοκτονιών. Συμφωνείτε; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

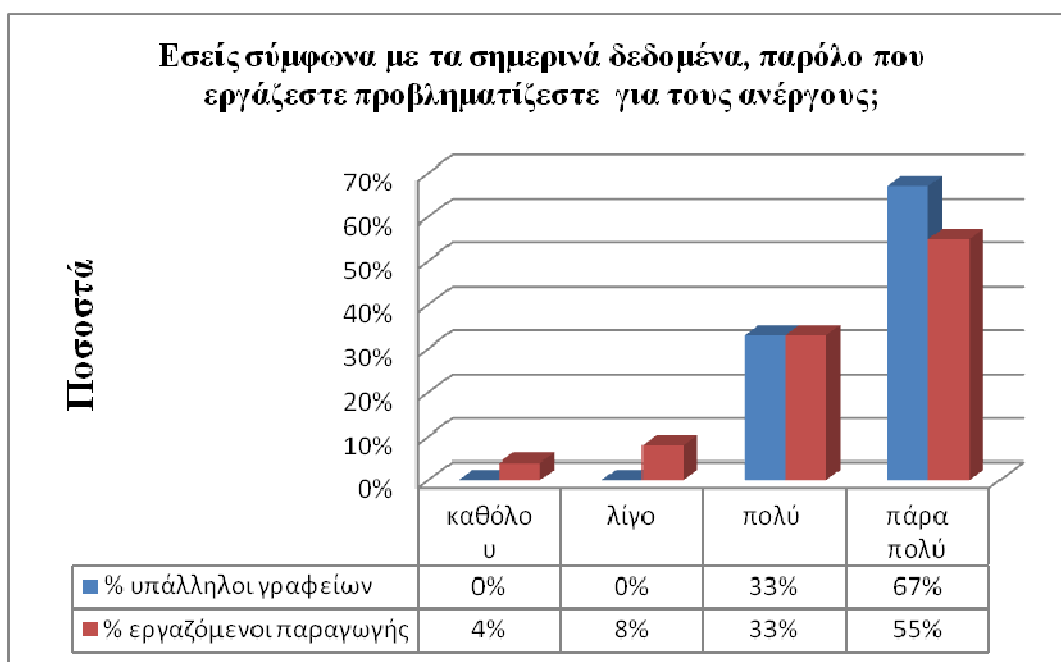


Διάγραμμα 14: Έρευνες έχουν δείξει, ειδικά τα τελευταία χρόνια που βιώνουμε την οικονομική κρίση, ότι η ανεργία είναι η αιτία για την ψυχολογική ανισορροπία κάποιου καθώς και για την αύξηση των κρουσμάτων αυτοκτονιών. Συμφωνείτε; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στην επόμενη ερώτηση που έχει να κάνει με το αν, παρ'όλο που εργάζονται, προβληματίζονται για τους ανέργους, οι υπάλληλοι γραφείων απάντησαν το 33% πολύ και το 67% πάρα πολύ. Οι εργαζόμενοι παραγωγής απάντησαν το 4% καθόλου, το 8% λίγο, το 33% πολύ και το 55% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	2	4%
<i>Λίγο</i>	0	0%	<i>Λίγο</i>	4	8%
<i>Πολύ</i>	13	33%	<i>Πολύ</i>	17	33%
<i>Πάρα πολύ</i>	27	67%	<i>Πάρα πολύ</i>	29	55%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 15: Εσείς σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα, παρόλο που εργάζεστε προβληματίζεστε για τους ανέργους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

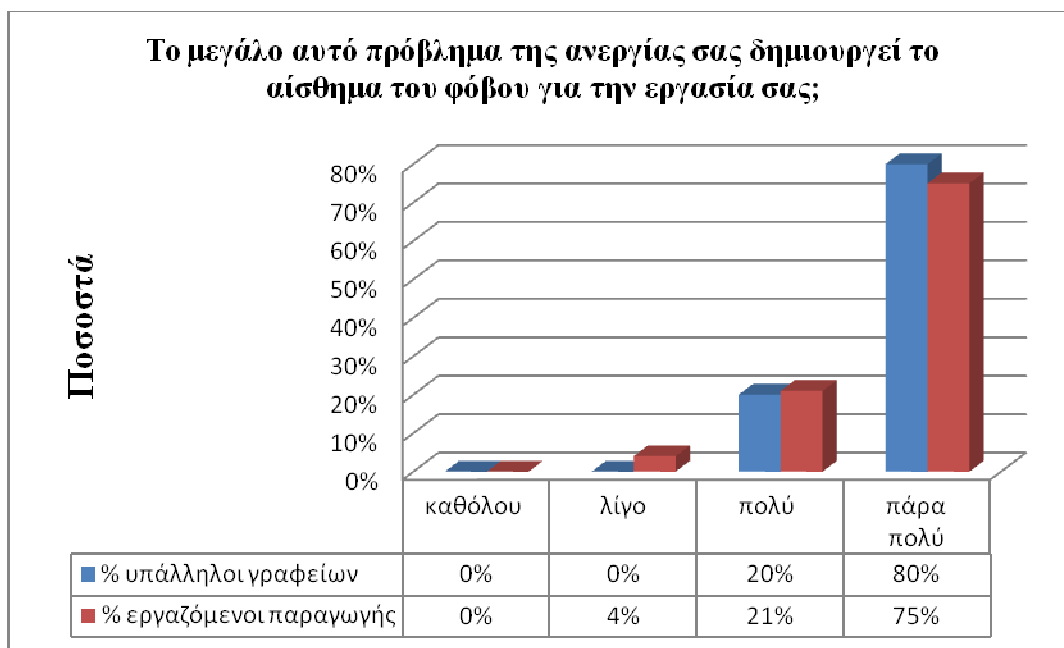


Διάγραμμα 15: Εσείς σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα, παρόλο που εργάζεστε προβληματίζεστε για τους ανέργους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Επίσης, στην ερώτηση «Το μεγάλο αυτό πρόβλημα της ανεργίας σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας;», το 20% των υπαλλήλων γραφείων απάντησε πολύ και το 80% πάρα πολύ. Ενώ το 4% των εργαζομένων παραγωγής ανησυχεί για την εργασία του λίγο, το 21% πολύ, και το 75% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	0	0%	<i>Λίγο</i>	2	4%
<i>Πολύ</i>	8	20%	<i>Πολύ</i>	11	21%
<i>Πάρα πολύ</i>	32	80%	<i>Πάρα πολύ</i>	39	75%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 16: Το μεγάλο αυτό πρόβλημα της ανεργίας σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

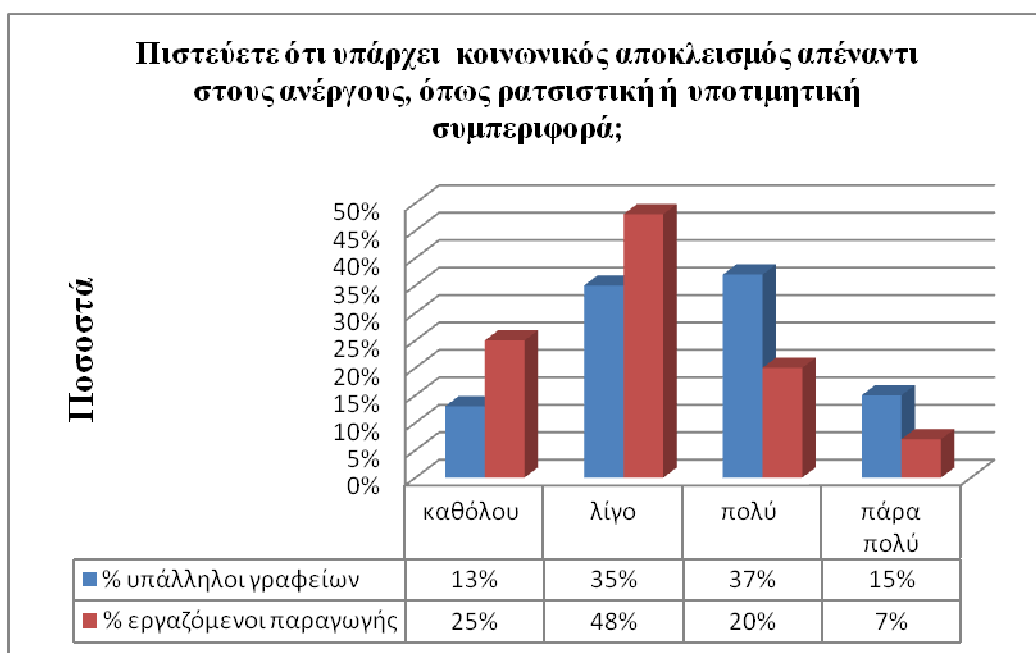


Διάγραμμα 16: Το μεγάλο αυτό πρόβλημα της ανεργίας σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Από την επόμενη ερώτηση «Πιστεύετε ότι υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός απέναντι στους άνεργους, όπως ρατσιστική ή υποτιμητική συμπεριφορά;», το 13% των ερωτηθέντων υποστηρίζει ότι δεν υπάρχει καθόλου, το 35%, λίγο, το 37% πολύ και το 15% πάρα πολύ. Το 25% των εργαζομένων της παραγωγής υποστηρίζει καθόλου, το 48%, ότι υπάρχει πολύ, το 20% πολύ και μόλις ένα 7% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	5	13%	<i>Καθόλου</i>	13	25%
<i>Λίγο</i>	14	35%	<i>Λίγο</i>	25	48%
<i>Πολύ</i>	15	37%	<i>Πολύ</i>	10	20%
<i>Πάρα πολύ</i>	6	15%	<i>Πάρα πολύ</i>	4	7%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 17: Πιστεύετε ότι υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός απέναντι στους άνεργους, όπως ρατσιστική ή υποτιμητική συμπεριφορά; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

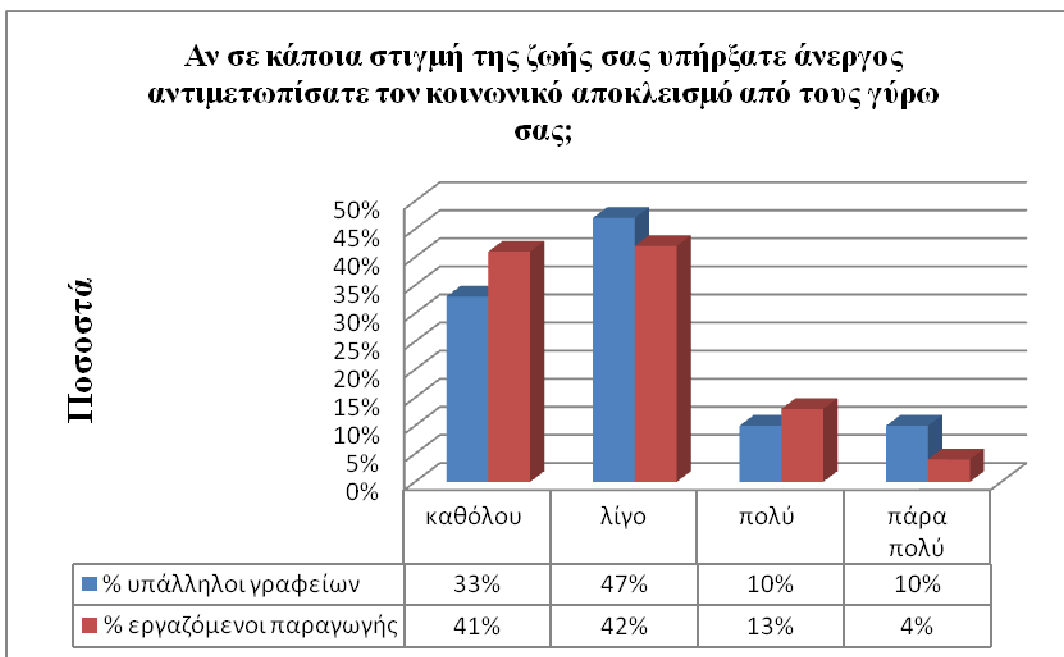


Διάγραμμα 17: Πιστεύετε ότι υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός απέναντι στους ανέργους, όπως ρατσιστική ή υποτιμητική συμπεριφορά; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Έπειτα για το «Αν σε κάποια στιγμή της ζωής σας υπήρξατε άνεργος αντιμετωπίσατε τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω σας;», οι υπάλληλοι γραφείων και ένα ποσοστό του 33% δήλωσαν καθόλου, το 47% λίγο, το 10% πολύ και άλλο ένα 10% πάρα πολύ. Από την άλλη το 41% των εργαζομένων παραγωγής υποστηρίζει καθόλου, το 42% λίγο, το 13% πολύ και το 4% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	<i>13</i>	<i>33%</i>	<i>Καθόλου</i>	<i>21</i>	<i>41%</i>
<i>Λίγο</i>	<i>19</i>	<i>47%</i>	<i>Λίγο</i>	<i>22</i>	<i>42%</i>
<i>Πολύ</i>	<i>4</i>	<i>10%</i>	<i>Πολύ</i>	<i>7</i>	<i>13%</i>
<i>Πάρα πολύ</i>	<i>4</i>	<i>10%</i>	<i>Πάρα πολύ</i>	<i>2</i>	<i>4%</i>
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 18: Αν σε κάποια στιγμή της ζωής σας υπήρξατε άνεργος αντιμετωπίσατε τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

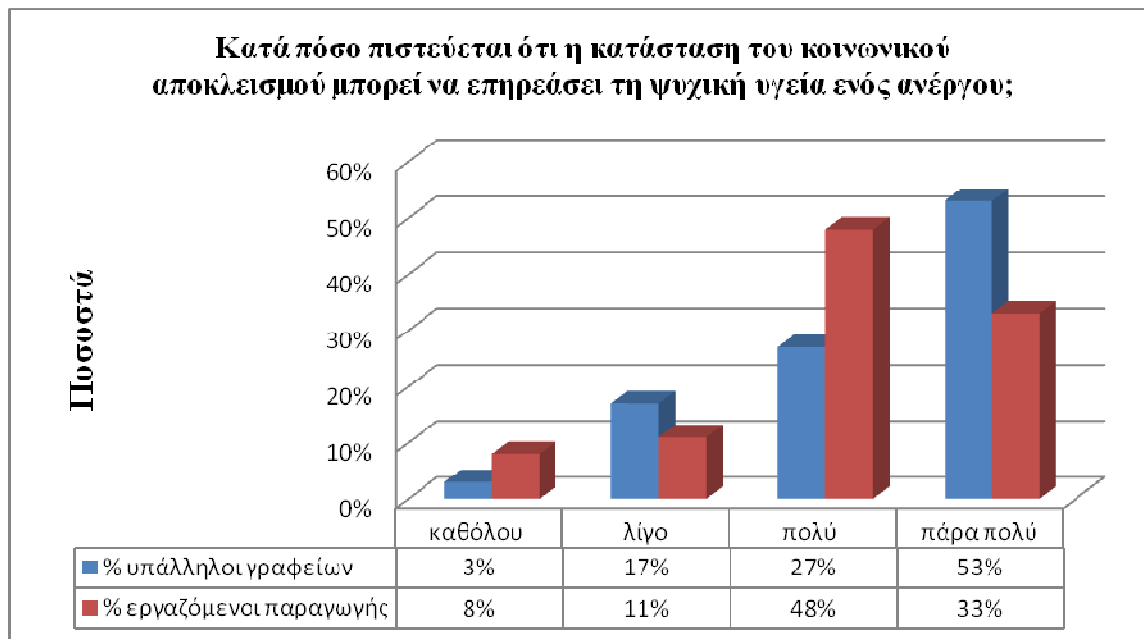


Διάγραμμα 18: Αν σε κάποια στιγμή της ζωής σας υπήρξατε άνεργος αντιμετωπίσατε τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στην ερώτηση «Κατά πόσο πιστεύεται ότι η κατάσταση του κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία ενός ανέργου;», το 3% των υπαλλήλων γραφείων απάντησε καθόλου, το 17% λίγο, το 27% πολύ, και το 53% πάρα πολύ. Από τους εργαζόμενους παραγωγής το 8% απάντησαν καθόλου, το 11% λίγο, το 48% πολύ και το 33% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
Καθόλου	1	3%	Καθόλου	4	8%
Λίγο	7	17%	Λίγο	6	11%
Πολύ	11	27%	Πολύ	25	48%
Πάρα πολύ	21	53%	Πάρα πολύ	17	33%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 19: Κατά πόσο πιστεύεται ότι η κατάσταση του κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία ενός ανέργου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

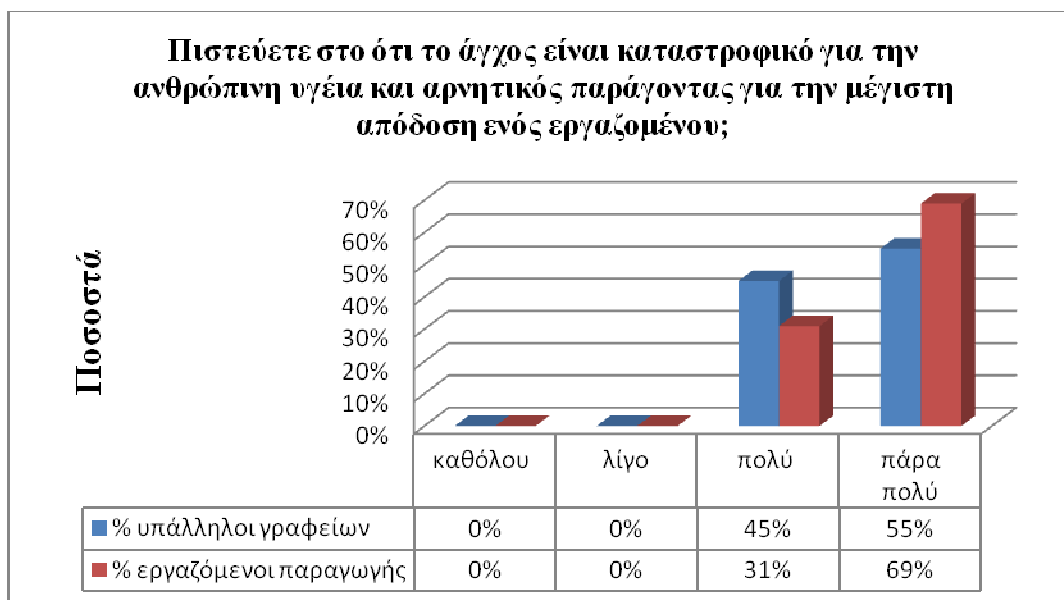


Διάγραμμα 19: Κατά πόσο πιστεύεται ότι η κατάσταση του κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία ενός ανέργου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στη συνέχεια της ανάλυσης των αποτελεσμάτων αυτής της έρευνας προκύπτουν απαντήσεις για το ερώτημα «Πιστεύετε ότι το άγχος είναι καταστροφικό για την ανθρώπινη υγεία και αρνητικός παράγοντας για την μέγιστη απόδοση ενός εργαζομένου;». Το ποσοστό του 45% των υπαλλήλων γραφείων απαντά πολύ και το 55% αυτών πάρα πολύ. Το 31% των εργαζομένων παραγωγής απαντά πολύ και το 69% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	0	0%	<i>Λίγο</i>	0	0%
<i>Πολύ</i>	18	45%	<i>Πολύ</i>	16	31%
<i>Πάρα πολύ</i>	22	55%	<i>Πάρα πολύ</i>	36	69%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 20: Πιστεύετε στο ότι το άγχος είναι καταστροφικό για την ανθρώπινη υγεία και αρνητικός παράγοντας για την μέγιστη απόδοση ενός εργαζομένου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

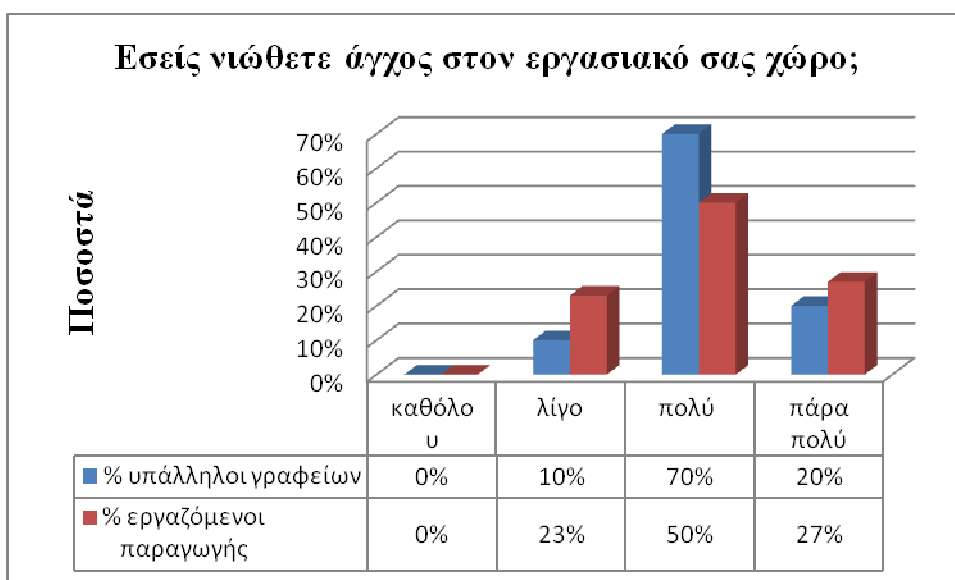


Διάγραμμα 20: Πιστεύετε στο ότι το άγχος είναι καταστροφικό για την ανθρώπινη υγεία και αρνητικός παράγοντας για την μέγιστη απόδοση ενός εργαζομένου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

«Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο;», είναι η επόμενη ερώτηση στην οποία κλήθηκαν οι εργαζόμενοι και των δύο πλευρών να απαντήσουν. Το 10% των υπαλλήλων σημείωσε καθόλου, το 70% πολύ και το 20% πάρα πολύ. Ενώ το 23% των εργαζομένων παραγωγής σημείωσε λίγο, το 50% πολύ και το 27% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	0	0%	<i>Καθόλου</i>	0	0%
<i>Λίγο</i>	4	10%	<i>Λίγο</i>	12	23%
<i>Πολύ</i>	28	70%	<i>Πολύ</i>	26	50%
<i>Πάρα πολύ</i>	8	20%	<i>Πάρα πολύ</i>	14	27%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 21: Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής



Διάγραμμα 21: Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Συνεχίζοντας, στην επόμενη ερώτηση «Σε τι βαθμό παρουσιάζεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού της;» παρατηρείται πως το 10% των υπαλλήλων επιλέγει καθόλου, το 30% λίγο, το 48% πολύ και το 12% πάρα πολύ. Αντίθετα το 10% των εργαζομένων παραγωγής επέλεγον καθόλου, το 65% λίγο, το 23% πολύ και το 2% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	4	10%	<i>Καθόλου</i>	5	10%
<i>Λίγο</i>	12	30%	<i>Λίγο</i>	34	65%
<i>Πολύ</i>	19	48%	<i>Πολύ</i>	12	23%
<i>Πάρα πολύ</i>	5	12%	<i>Πάρα πολύ</i>	1	2%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 22: Σε τι βαθμό παρουσιάζεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού της; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

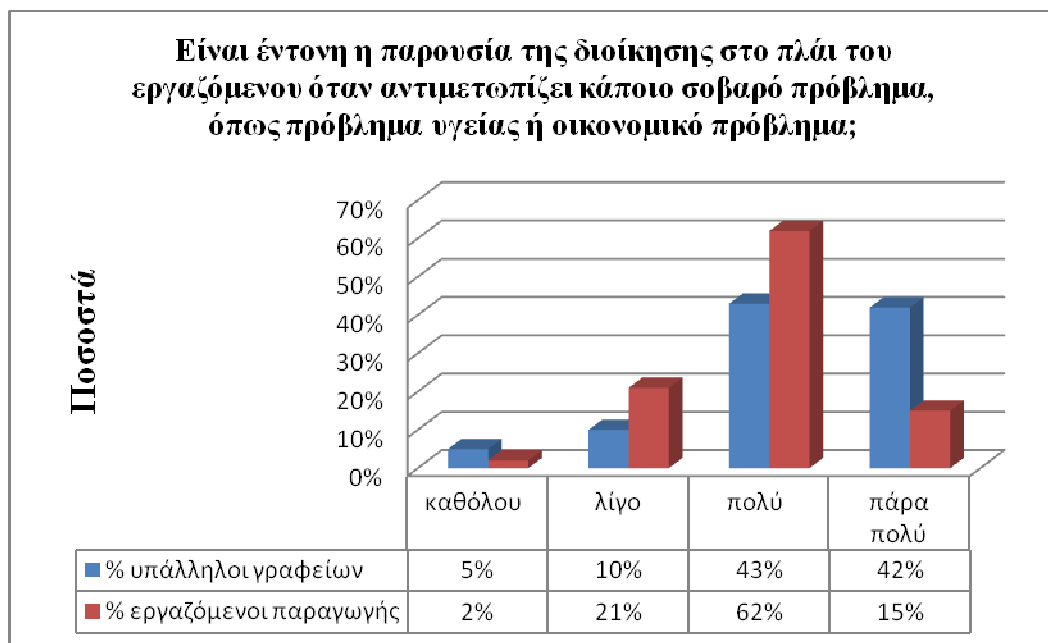


Διάγραμμα 22: Σε τι βαθμό παρουσιάζεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού της; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στο ερώτημα «Είναι έντονη η παρουσία της διοίκησης στο πλάι του εργαζόμενου όταν αντιμετωπίζει κάποιο σοβαρό πρόβλημα, όπως πρόβλημα υγείας ή οικονομικό πρόβλημα;», το 5% των υπαλλήλων γραφείων απάντησαν καθόλου, το 10% λίγο, το 43% πολύ και το 42% πάρα πολύ. Από τους εργαζομένους παραγωγής το 2% απάντησε καθόλου, το 21% λίγο, το 62% πολύ και το 15% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	2	5%	<i>Καθόλου</i>	1	2%
<i>Λίγο</i>	4	10%	<i>Λίγο</i>	11	21%
<i>Πολύ</i>	17	43%	<i>Πολύ</i>	32	62%
<i>Πάρα πολύ</i>	10	42%	<i>Πάρα πολύ</i>	8	15%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 23: Είναι έντονη η παρουσία της διοίκησης στο πλάι του εργαζόμενου όταν αντιμετωπίζει κάποιο σοβαρό πρόβλημα, όπως πρόβλημα υγείας ή οικονομικό πρόβλημα; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

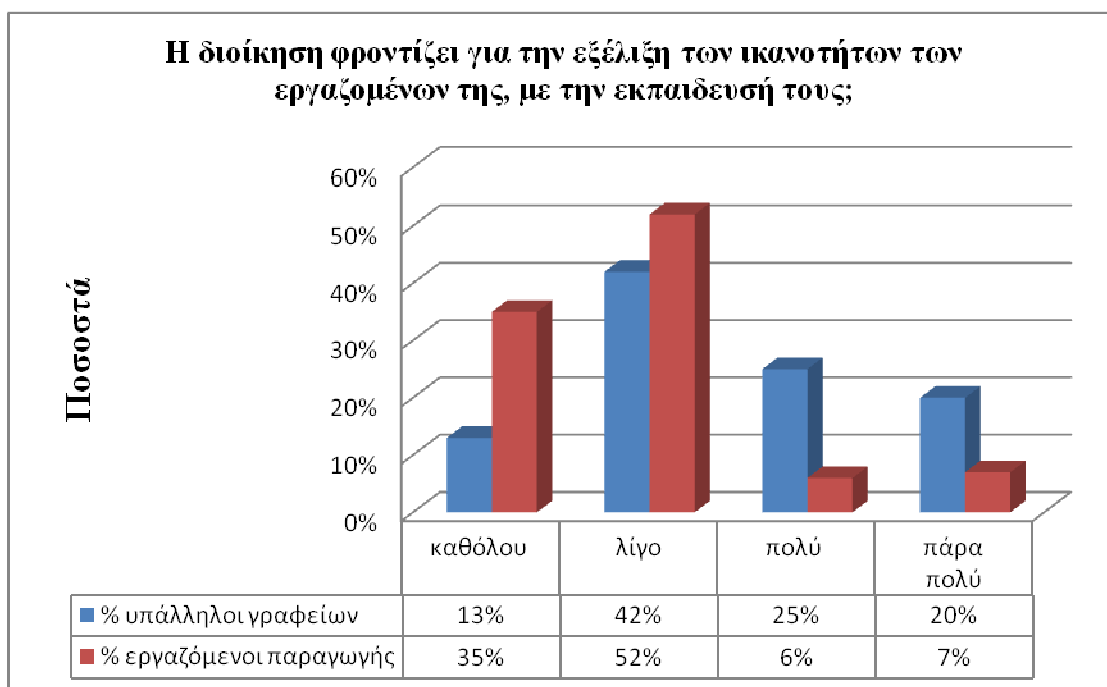


Διάγραμμα 23: Είναι έντονη η παρουσία της διοίκησης στο πλάι του εργαζόμενου όταν αντιμετωπίζει κάποιο σοβαρό πρόβλημα, όπως πρόβλημα υγείας ή οικονομικό πρόβλημα; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου, στην ερώτηση «Η διοίκηση φροντίζει για την εξέλιξη των ικανοτήτων των εργαζομένων της, με την εκπαίδευσή τους;», το 13% των υπαλλήλων επέλεξε καθόλου, το 42% λίγο, το 25% πολύ και το 20% πάρα πολύ. Τέλος, από τους εργαζομένους παραγωγής το 35% επέλεξε καθόλου, το 52% λίγο, το 6% πολύ και το 7% πάρα πολύ.

Υπάλληλοι γραφείων			Εργαζόμενοι παραγωγής		
	Απαντήσεις	Ποσοστό		Απαντήσεις	Ποσοστό
<i>Καθόλου</i>	5	13%	<i>Καθόλου</i>	18	35%
<i>Λίγο</i>	17	42%	<i>Λίγο</i>	27	52%
<i>Πολύ</i>	10	25%	<i>Πολύ</i>	3	6%
<i>Πάρα πολύ</i>	8	20%	<i>Πάρα πολύ</i>	4	7%
Σύνολο	40	100%	Σύνολο	52	100%

Πίνακας 24: Η διοίκηση φροντίζει για την εξέλιξη των ικανοτήτων των εργαζομένων της, με την εκπαίδευσή τους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής



Διάγραμμα 24: Η διοίκηση φροντίζει για την εξέλιξη των ικανοτήτων των εργαζομένων της, με την εκπαίδευσή τους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

5.3.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΥΝΟΪΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα με την έρευνα η οποία έγινε στην εταιρία ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ, προκύπτει πως ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων της θεωρούν σημαντικές τις φιλικές σχέσεις μέσα στον εργασιακό χώρο, επηρεάζονται πάρα πολύ από το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται, και η απόδοσή τους επηρεάζεται πάρα πολύ από τα κίνητρα που τους δίνονται. Ακόμα υποστηρίζουν το ότι η διοίκηση τους ενημερώνει πολύ για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, καθώς και την παρουσία της η οποία είναι ισχυρή στο πλάι των εργαζομένων όταν κάποιος εργαζόμενος έχει πρόβλημα υγείας ή άλλο. Επίσης, οι αρμόδιοι έχουν μεριμνήσει σε μεγάλο βαθμό για την ύπαρξη και χρήση ΜΑΠ. Παρόλο που οι ίδιοι εργάζονται δεν διστάζουν να εκφράσουν τον μεγάλο προβληματισμό τους, για τους ανέργους και να συμφωνήσουν ακόμα στο ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός, το περιθώριο δηλαδή, που μερικοί άνθρωποι βάζουν κάποιους άλλους όταν εκείνοι δεν εργάζονται, επηρεάζουν πολύ την ψυχική υγεία του ανέργου. Φτάνοντας στο τέλος της ανάλυσης των συμπερασμάτων από την έρευνα, οι εργαζόμενοι νιώθουν να εισπράτουν σεβασμό από τους συναδέλφους τους και είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους λίγο, και σημειώνουν οι πλειοψηφία ότι λίγοι ήταν αυτοί που ένιωσαν τον κοινωνικό αποκλεισμό

όταν ήταν άνεργοι. Η δικαιοσύνη η οποία υπάρχει μέσα στον χώρο στον οποίο εργάζονται εκτιμούν ότι είναι λίγη έως καθόλου.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΥΝΟΪΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η επίτευξη του στόχου για ένα ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον για όλους μέσα σε μια επιχείρηση, εργοδότη και εργαζόμενο, αποτελεί την αρχή και το τέλος της βιωσιμότητας μιας επιχείρησης.

Ο εργοδότης από την πλευρά του πρέπει να φροντίζει στη δημιουργία ευχάριστου περιβάλλοντος και στο εσωτερικό, όπως σωστός φωτισμός, εξοπλισμός, ωραία επίπλωση, σωστός χωροταξικός σχεδιασμός και στο εξωτερικό της επιχείρησης, όπως δέντρα, λουλούδια κπλ ώστε να φτιάχνει η ψυχολογία του εργαζόμενου. Ακόμα, πρέπει να δίνει συνεχώς κίνητρα στους εργαζομένους έτσι ώστε να κρατά το ενδιαφέρον τους σε εγρήγορση και αυξημένη την απόδοσή τους, καθώς επίσης και να τους ενημερώνει για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας. Τέλος να ενδιαφέρεται για το προσωπικό του σε επαγγελματικό επίπεδο όπως να λαμβάνονται υπόψη οι ικανότητες κάθε εργαζόμενου και βάση αυτών να εξελίσσεται και προσωπικό επίπεδο, όπως η συμπαράσταση σε κάποιον εργαζόμενο σε κάποιο πρόβλημα υγείας.

Ο εργαζόμενος από την δική του πλευρά μπορεί να κάνει πολλά πράγματα για να καταφέρει να κάνει το εργασιακό του περιβάλλον ευνοϊκό. Αρχικά, πρέπει να υπάρχει στον χώρο εργασίας φιλικό κλίμα και κλίμα επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων, καθώς επίσης σεβασμός και εχεμύθεια για να αποφεύγονται οι εντάσεις. Τέλος θα πρέπει να υπάρχει από όλους μέσα τους το ομαδικό πνευμα και της συνεργασίας και να ενδιαφέρονται όλοι για όλους.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η συγκεκριμένη εργασία έγινε με σκοπό να αναλυθεί το πώς το εργασιακό περιβάλλον μέσα στις επιχειρήσεις μπορεί να επηρεάσει την απόδοση και τη συμπεριφορά των εργαζομένων. Γι' αυτή την ανάλυση αναφέρθηκαν οι παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων, φυσικοί παράγοντες όπως φωτισμός, θόρυβος, χωροταξικός σχεδιασμός, υγιεινή και ασφάλεια. Η ύπαρξη καλών συνθηκών εργασίας, που αποτελεί το άλφα και το ωμέγα για κάθε επιχείρηση, βοηθά στην επίτευξη της μέγιστης απόδοσης των εργαζομένων. Η σημασία της ύπαρξης φιλικού κλίματος μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης δημιουργεί επίσης στους εργαζόμενους την ευχαρίστηση να δουλεύουν. Η επίτευξη της μέγιστης απόδοσης του προσωπικού μέσα σε μια επιχείρηση λοιπόν, είναι ο σωστός συνδιασμός όλων των παραπάνω καθώς και η παροχή κινήτρων από την διοίκηση, όπως μια προαγωγή, οικονομική ενίσχυση ή έπαινοι για την εργασία που προσφέρουν καθώς και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Αρνητικός παράγοντας για την υγεία και την απόδοση των εργαζομένων είναι το άγχος. Όμως το άγχος σήμερα δυστυχώς είναι αδύνατο να μην υπάρχει και πολλές φορές ξεπερνά τα όρια του φυσιολογικού, και αυτό διότι ο κάθε άνθρωπος εργαζόμενος ή μη ανησυχεί για το αύριο, και για το αν θα συνεχίσει να εργάζεται ή αν κάποτε θα βρεί εργασία για να μπορέσει να επιβιώσει και να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις του.

Αρκετές φορές η σημασία που κατέχει η εργασία στη ζωή του ανθρώπου αλλοιώνεται και παρερμηνεύεται, αλλά αυτό που δε μπορεί να τροποποιηθεί δεδομένης της οικονομικής κρίσης, είναι το μέγεθος της ανεργίας και το πρόβλημα που κάποιοι άνεργοι αντιμετωπίζουν, από άλλους με σίγουρες θέσεις εργασίας και αυτό είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γεωργακόπουλος Γ., (1989), Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία (Εργασιακές σχέσεις). Αθήνα, εκδόσεις Σμπίλιας.
2. Κάντας, Α., (1998) Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία Μέρος 1ο Κίνητρα-Επαγγελματική Ικανοποίηση-Ηγεσία., Αθήνα, Ελληνικά γράμματα 3^η έκδοση

ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. Αναγνώστου Δήμητρα και Βασιλακάκη Αργυρή, «Ενίσχυση του ηθικού των εργαζομένων», 05/2009, 28/06/2012
<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2009/AnagnostouDimitra/document/anagnostou.pdf>
2. «Ανεργία και κοινωνικός αποκλεισμός», 30/4/2011, 22/06/2012
<http://adedous.blogspot.com/2011/04/1996.html>
3. Αντωνίου Άρτεμις Σύμβουλος Ψυχολόγος και Συνθετική Θεραπεύτρια «Πόσο χαρούμενοι είστε στον εργασιακό χώρο;», 28/01/2008, 20/06/2012
http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=3878
4. «ΑΤΟΜΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ», 11/2/2007, 25/06/2012
<http://www.e-mellon.gr/demo/2.htm>
5. Βάλβη Αικατερίνη & Φράγκος Κωνσταντίνος, «Η παραγωγικότητα ενός εργαζομένου εξαρτάται από την επαγγελματική ικανοποίηση;», 10/03/2009, 11/10/2012
http://www.perceptum.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=18:ergasiakanopoiisi&catid=2:mar09&Itemid=14
6. Βικιπαιδία, «Αόρατο Χέρι», 14/05/2012, 16/09/2012
http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CF%8C%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%BF_%CE%A7%CE%AD%CF%81%CE%B9
7. Βικιπαιδία, «Εργονομία», 27/09/2012, 16/09/2012
<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%AF%CE%B1>
8. «ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ», 27/06/2012
(http://www.chem.uoa.gr/courses/organiki_1/ygieinh/hyg_001-019.pdf)
9. Γεωργιάδης Στέφανος, «Ασφάλιση Προσωπικού», 2012, 15/09/2012
<http://www.igs.gr/epikheireseis/asphalise-prosopikou/>
10. Γιαννακοπουλος Κωνσταντίνος, «Η επίδραση του άγχους (θετικού ή αρνητικού) στην επιχειρηματικότητα», 2012, 22/06/2012

<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/stef/mhx/2012/GiannakopoulosKonstantinos/attached-document-1329292150-157150-27585/Giannakopoulos2012.pdf>

11. ΙΕΚ Χανίων «Δεοντολογία-Ψυχολογία», 25/06/2012

<http://iek-chanion.chan.sch.gr/dmdocs/Parou-2.pdf>

12. Καλαμπόκη Χριστίνα, «Ανεργία και ψυχολογία», 22/06/2012

<http://www.psychologo.gr/site/anergia-kai-psychologia.html>

13. Κοντορήγας Θεόδωρος BSc MBA MSc PLDA SLL «Ποιότητα φωτισμού στο σύγχρονο χώρο εργασίας (μέρος γ)», 2012, 27/06/2012

<http://tkld.wordpress.com/2012/01/19/quality-in-the-office-c/>,

14. Κυπαρίση Κ., «Η ΑΝΕΡΓΙΑ», 2008, 22/07/2012

http://www.imlarisis.gr/index.php?dispatch=categories.view&category_id=48

15. Μανουσόπουλος Γιώργος, «Παραγωγικότητα διοίκηση με αντικειμενικούς σκοπούς και συστήματα ανταμοιβής σαν κίνητρο παραγωγικότητας», 11/10/2012

http://www.specisoft.gr/home/news/docs/arthro_paragogikotita.pdf

16. Μεντζελίδης Γιώργος, «Οι ανθρώπινες σχέσεις στην επιχείρηση», 10/10/2012

http://www.symmetoxi.gr/documents/Ergasiakes_sxeseis.pdf

17. Μπάρδα Ελισάβετ, «Οι επιπτώσεις της ανεργίας στην ψυχολογία του ανθρώπου» 09-06-2011, 22/06/2012 http://www.paratiritis-news.gr/detailed_article.php?id=145282&categoryid=9

18. Παντατζοπούλου Αναστασία, «Εργασιακό περιβάλλον & ψυχικές επιπτώσεις προσεγγιση από τον χώρο της ιατρικής της υγείας», 2003, 20/04/2012

http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/ergasiako_perivallon.1103196486781.pdf

19. Παπατριανταφύλλου Γιώργος, «Εσωτερικές Δημόσιες Σχέσεις», 23/04/2011, 26/06/2012

<http://georgepatriantafyllou.wordpress.com/2011/04/23/1843/>

20. Παππά Ξανθή «Το ζήτημα της Απασχολησιμότητας στη Σύγχρονη Εποχή της Γνώσης», 11/01/2012, 22/06/2012

<http://www.hrpro.gr/default.asp?pid=9&la=1&arId=2990&pg=1&ss=>

21. Πλατσίδου Μαρία & Γώνιδα Ελευθερία, «Θεωρίες κινήτρων στον εργασιακό χώρο», 28/06/2012

<http://users.uom.gr/~platsidu/%C8%E5%F9%F1%DF%E5%F2%20%EA%E9%ED%DE%F4%F1%F9%ED%20%F3%F4%EF%ED%20%E5%F1%E3%E1%F3%E9%E1%EA%FC%20%F7%FE%F1%EF.pdf>

22. «Ποιά είναι τα αίτια;», 01/03/2012, 11/05/2012

http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/gender-pay-gap/causes/index_el.htm

23. Στεργιοπούλου Ελευθερία, «Ανεργία. Οι ψυχολογικές επιπτώσεις της», 2012, 22/06/2012

<http://www.rnews.gr/el/news.php?n=1493>

24. Στεργίου Νεκταρία, «Εργασιακό Άγχος», 13/05/2012
<http://e-psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupationalpsychology>
25. Τούντας Γιάννης, «Εργασιακό περιβάλλον και υγεία», 27/06/2012
<http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=297851>
26. Τρατσά Μαχη, «Κοινωνία σε κρίση πανικού», 22/05/2011, 22/06/2012
<http://www.tovima.gr/society/article/?aid=401997>
27. «Υγιεινή & Ασφάλεια στους χώρους εργασίας», 1992, 09/05/2012
<http://www.eng.ucy.ac.cy/EFM/Safety/1.pdf>
28. Υποκίνηση εργαζομένων, 2011, 09/05/2012
<http://www.slideshare.net/anavasis/motivation-gr>
29. Χατζηχαραλάμπους Αποστολία, «Ο ρόλος της εργασιακής ικανοποίησης και της υποκίνησης για την επίτευξη οργανωσιακών στόχων και οργανωσιακής δέσμευσης σε επιλεγμένο δείγμα του ελληνικού τραπεζικού κλάδου», 02/2010, 11/10/2012
http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13780/1/Chatzicharalampous_Msc2010.pdf
30. Ψυλλάκη Κέλλυ, «Το Εργασιακό Άγχος...Κοστίζει», 13/05/2012
<http://www.skepsy.gr/el/articles/120-2011-02-06-10-54-37.html>
31. Birkner Jeff, CIH, MS , «Noise in the Workplace and Hearing Loss», 08/09/2008, 26/06/2012
<http://ohsonline.com/articles/2008/09/noise-in-the-workplace-and-hearing-loss.aspx>
32. Fredrick Herzberg, 1923-2000, 02/05/2012
<http://aode.gr/articles/74-frederick-herzberg-1923-2000>
33. From Wikipedia, 11/08/2012
http://en.wikipedia.org/wiki/MacDuffie_School 10/05/2012)
34. Google, Αναζήτηση πυραμίδας A. Maslow, 25/04/2012
<http://www.google.gr/search?q=maslow&hl=el&client=firefox-a&hs=zVL&rls=org.mozilla:el:official&prmd=imvnsb&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=ZFm3T82yB-bB0QX-upzuBw&ved=0CHsQsAQ&biw=1280&bih=893>
35. Interview with Hyundai's John Krafcik by Aaron Gold, 10/05/2012
http://cars.about.com/od/detoursanddiversions/a/jkrafcik_pt1.htm
36. Lafarge, «Εργοστάσια τσιμέντου .Εργοστάσιο Χαλκίδας», 15/06/2012, 18/09/2012
http://www.lafarge.gr/wps/portal/gr/el/2_5_3-HalkisPlant
37. Lippincott Williams & Wilkins Relationships between work environments, psychological environments and psychological well-being, 2000, 22/06/2012
<http://occmmed.oxfordjournals.org/content/50/5/299.full.pdf>
38. ...Patrick Montana, «Management», 1993, σελ 269, 10/10/2012
<http://www.businessballs.com/mcgregor.htm>

39. ...Patrick Montana, «Μάνατζμεντ», 1993, σελ 272-273, 10/10/2012)
[http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf.28/6/2012\)](http://www.serresbiz.com/312c/el/other/addition/motivation-gr.pdf.28/6/2012)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ & ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

1. Φύλο υπαλλήλων γραφείων& εργαζομένων παραγωγής	
Πίνακας 1:	76
Διάγραμμα 1:	76
2. Ηλικίες υπαλλήλων γραφείων & εργαζομένων παραγωγής	
Πίνακας 2:	76
Διάγραμμα 2	77
3. Σημασία φιλικών σχέσεων για υπ. γραφείων και εργαζόμενους παραγωγής	
Πίνακας 3:	77
Διάγραμμα 3:	78
4. Εισπράτετε σεβασμό από τους συναδέλφους σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 4:	78
Διάγραμμα 4:.....	79
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 5:	79
Διάγραμμα 5:	80
6. Νιώθετε ότι υπάρχει δικαιοσύνη στον χώρο εργασίας σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 6:.....	80
Διάγραμμα 6:.....	81
7. Κατά πόσο οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζεστε επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 7:.....	81
Διάγραμμα 7:	82

8. Σε τι βαθμό τα κίνητρα όπως μια προαγωγή, οικονομική ανταμοιβή ή η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, επηρεάζουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 8:.....	82
Διάγραμμα 8:.....	83
9. Ποια κίνητρα από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αυξάνουν την απόδοσή σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 9:.....	83
Διάγραμμα 9:	84
10. Η διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους εργαζομένους της για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 10:.....	84
Διάγραμμα 10:	85
11. Σε τι βαθμό έχουν μεριμνήσει οι αρμόδιοι για την ύπαρξη Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) ; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 11:.....	85
Διάγραμμα 11:	86
12. Κατά πόσο γίνεται η χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 12:.....	86
Διάγραμμα 12:	87
13. Πόσο πιστεύετε ότι η οικονομική ανεξαρτησία επηρεάζει την ψυχική διάθεση ενός ανθρώπου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 13:.....	87
Διάγραμμα 13:.....	88
14. Έρευνες έχουν δείξει, ειδικά τα τελευταία χρόνια που βιώνουμε την οικονομική κρίση , ότι η ανεργία είναι η αιτία για την ψυχολογική ανισορροπία κάποιου καθώς και για την αύξηση των κρουσμάτων αυτοκτονιών.Συμφωνείτε; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 14:.....	88
Διάγραμμα 14:	89
15. Εσείς σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα, παρόλο που εργάζεστε προβληματίζεστε για τους ανέργους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 15:.....	89

Διάγραμμα 15:.....	90
16. Το μεγάλο αυτό πρόβλημα της ανεργίας σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 16:.....	90
Διάγραμμα 16:.....	91
17. Πιστεύετε ότι υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός απέναντι στους άνεργους, όπως ρατσιστική ή υποτιμητική συμπεριφορά; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 17:.....	91
Διάγραμμα 17:	92
18. Αν σε κάποια στιγμή της ζωής σας υπήρξατε άνεργος αντιμετώπισατε τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω σας;Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 18:.....	92
Διάγραμμα 18:	93
19. Κατά πόσο πιστεύεται ότι η κατάσταση του κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία ενός άνεργου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 19:.....	93
Διάγραμμα 19:	94
20. Πιστεύετε στο ότι το άγχος είναι καταστροφικό για την ανθρώπινη υγεία και αρνητικός παράγοντας για την μέγιστη απόδοση ενός εργαζομένου; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 20:.....	94
Διάγραμμα 20:	95
21. Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 21:.....	95
Διάγραμμα 21:.....	96
22. Σε τι βαθμό παρουσιάζεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού της; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής	
Πίνακας 22:.....	96
Διάγραμμα 22:.....	97

23. Είναι έντονη η παρουσία της διοίκησης στο πλάι του εργαζόμενου όταν αντιμετωπίζει κάποιο σοβαρό πρόβλημα, όπως πρόβλημα υγείας ή οικονομικό πρόβλημα; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Πίνακας 23:.....97

Διάγραμμα 23:98

24. Η διοίκηση φροντίζει για την εξέλιξη των ικανοτήτων των εργαζομένων της, με την εκπαίδευσή τους; Υπάλληλοι γραφείων & εργαζόμενοι παραγωγής

Πίνακας 24:.....98

Διάγραμμα 24:99

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων –ΤΕΙ Κρήτης, και έχει σκοπό να περιγράψει σε τι βαθμό το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εργάζεστε επηρεάζει την απόδοση και τη συμπεριφορά σας. Σας διαβεβαιώ πως το ερωτηματολόγιο θα είναι ανώνυμο και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για την εκπόνηση της εργασίας αυτής.

A. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο:

- i. Άντρας ii. Γυναίκα

Ηλικία :

- i. 18-28 ii 29- 39 iii 40 και άνω

Τμήμα

Ειδικότητα.....

B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Σημειώστε με κύκλο ότι αντιστοιχεί περισσότερο στην άποψη σας.

1. Πόσο σημαντική είναι η ύπαρξη φιλικών εργασιακών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων στον εργασιακό χώρο;

- i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

2. Εισπράτετε σεβασμό από τους συναδέλφους σας;

- i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

3. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας;

- i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

4. Νιώθετε ότι υπάρχει δικαιοσύνη στον χώρο εργασίας σας;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

5. **Κατά πόσο οι συνθήκες μέσα στις οποίες εργάζεστε επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία σας;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

6. **Σε τι βαθμό τα κίνητρα όπως μια προαγωγή, οικονομική ανταμοιβή ή η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, επηρεάζουν την απόδοσή σας;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

7. **Ποια κίνητρα από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αυξάνουν την απόδοσή σας;**

i Η προαγωγή ii Οικονομική ενίσχυση iii Επαίνους(μη οικονομική ενίσχυση) iv Βελτίωση συνθηκών εργασίας

8. **Η διοίκηση φροντίζει να ενημερώνει τους εργαζομένους της για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

9. **Σε τι βαθμό έχουν μεριμνήσει οι αρμόδιοι για την ύπαρξη Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ);**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

10. **Κατά πόσο γίνεται η χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ);**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

11. **Πόσο πιστεύετε ότι η οικονομική ανεξαρτησία επηρεάζει την ψυχική διάθεση ενός ανθρώπου;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

12. **Έρευνες έχουν δείξει, ειδικά τα τελευταία χρόνια που βιώνουμε την οικονομική κρίση, ότι η ανεργία είναι η αιτία για την ψυχολογική ανισορροπία κάποιου καθώς και για την αύξηση των κρουσμάτων αυτοκτονιών. Συμφωνείτε;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

13. **Εσείς σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα, παρόλο που εργάζεστε προβληματίζεστε για τους ανέργους;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

14. **Το μεγάλο αυτό πρόβλημα της ανεργίας σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας;**

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

15. Πιστεύετε ότι υπάρχει κοινωνικός αποκλεισμός απέναντι στους ανέργους, όπως ρατσιστική ή υποτιμητική συμπεριφορά;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

16. Αν σε κάποια στιγμή της ζωής σας υπήρξατε άνεργος αντιμετωπίσατε τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω σας;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

17. Κατά πόσο πιστεύεται ότι η κατάσταση του κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσει τη ψυχική υγεία ενός ανέργου;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

18. Πιστεύετε στο ότι το άγχος είναι καταστροφικό για την ανθρώπινη υγεία και αρνητικός παράγοντας για την μέγιστη απόδοση ενός εργαζομένου;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

19. Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

20. Σε τι βαθμό παρουσιάζεται το ενδιαφέρον της διοίκησης για την ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού της;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

21. Είναι έντονη η παρουσία της διοίκησης στο πλάι του εργαζόμενου όταν αντιμετωπίζει κάποιο σοβαρό πρόβλημα, όπως πρόβλημα υγείας ή οικονομικό πρόβλημα;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

22. Η διοίκηση φροντίζει για την εξέλιξη των ικανοτήτων των εργαζομένων της, με την εκπαίδευσή τους;

i Καθόλου ii Λίγο iii Πολύ iv Πάρα πολύ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ

