

**Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ Σ.Ε.Υ.Π.**

**ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**«Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ  
ΤΟΥΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΠΑΤΡΕΩΝ»**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΝΤΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:**

ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ

ΚΑΛΑΜΠΑΛΙΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΦΕΙΔΕΡΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΑ

**ΠΑΤΡΑ, 2013**

**TECHNOLOGICAL EDUCATIONAL INSTITUTE OF  
PATRAS**

**SCHOOL OF SCIENCES OF HEALTH & CARE**

**DEPARTMENT OF SOCIAL WORK**

**THESIS**

**"JOB SATISFACTION OF SOCIAL WORKERS BY OCCUPATION IN THE CITY  
OF PATRAS"**

**SUPERVISOR: VANTSIS DEMETRIOS**

**STUDENTS:**

GEORGOPOULOU ALEXANDRA

KALAMPALIKIS GEORGE

FEIDEROPOULOU ELENA

Patra, 2013

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|  |    |
|--|----|
| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....   | 3  |
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....  | 6  |
| ABSTRACT.....  | 7  |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....  | 8  |
| ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....  | 11 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 .....   | 12 |
| ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ .....                        | 12 |
| 1.1  Εννοιολογικός Προσδιορισμός .....                               | 12 |
| 1.2  Η προσέγγιση του Μαρξ .....                                     | 14 |
| 1.3  Η προσέγγιση του Βέμπερ .....                                   | 16 |
| 1.4  Η προσέγγιση του Ντυρκέμ .....                                  | 18 |
| 1.5  Άλλες προσεγγίσεις.....   | 20 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....   | 24 |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ .....                                      | 24 |
| 2.1  Επαγγελματική ικανοποίηση .....                                 | 24 |
| 2.2  Θεωρητικές προσεγγίσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση ..... | 25 |
| 2.3  Τρόποι μέτρησης επαγγελματικής ικανοποίησης.....                | 28 |
| 2.4  Επαγγελματική ικανοποίηση και Κοινωνική Εργασία .....           | 30 |
| 2.5  Αίτια επαγγελματικής ικανοποίησης .....                         | 32 |
| 2.5.1  Η ίδια η εργασία.....   | 32 |
| 2.5.2  Μισθός .....  | 33 |

|  |    |
|--|----|
| 2.5.3 Προοπτικές προαγωγής και εξέλιξης.....                             | 33 |
| 2.5.4 Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον .....                                 | 35 |
| 2.5.5 Εργασιακή Ασφάλεια.....  | 35 |
| 2.5.6 Σχέσεις με διοίκηση .....  | 36 |
| 2.5.7 Χαρακτηριστικά οργανώσεων .....                                    | 37 |
| 2.5.8 Συνεργασία με συναδέλφους και συνεργασία με άλλες ειδικότητες..... | 37 |
| 2.5.9 Ατομικές Διαφορές .....  | 38 |
| 2.6 Αποτελέσματα επαγγελματικής ικανοποίησης.....                        | 40 |
| 2.6.1 Επίδοση στην εργασία .....   | 41 |
| 2.6.2 Ικανοποίηση από την ζωή.....                                       | 41 |
| 2.6.3 Υγεία- Ψυχική Υγεία .....  | 42 |
| 2.6.4 Εργασιακό άγχος- στρες .....                                       | 42 |
| 2.6.5 Επαγγελματική Εξουθένωση (Burnout).....                            | 44 |
| 2.6.6 Δραστηριότητες Συλλόγων- Σωματείων.....                            | 45 |
| 2.6.7 Κινητικότητα προσωπικού (Turnover).....                            | 45 |
| 2.7 Σύνοψη.....  | 46 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 .....   | 48 |
| ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....                            | 48 |
| 3.1 Κράτος Πρόνοιας .....  | 48 |
| 3.1.1 Η φιλελεύθερη προσέγγιση.....                                      | 49 |
| 3.1.2 Η ρεφορμιστική προσέγγιση.....                                     | 49 |
| 3.1.3 Η ριζοσπαστική προσέγγιση .....                                    | 50 |
| 3.1.4 Η ανάπτυξη του κράτους πρόνοιας.....                               | 50 |
| 3.2 Κράτος πρόνοιας στην Ελλάδα.....                                     | 51 |
| 3.2.1 Ιστορική Εξέλιξη .....   | 51 |
| 3.2.2 Σύγχρονη Εποχή .....   | 53 |
| 3.2.3 Κρίση του Κράτους – Πρόνοιας .....                                 | 53 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.3 Κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα.....                      | 54  |
| 3.4 Δομή και λειτουργία κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα ..... | 57  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 .....   | 61  |
| ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....                                  | 61  |
| 4.1 Σκοπός.....  | 61  |
| 4.2. Είδος έρευνας.....  | 61  |
| 4.3. Πληθυσμός της έρευνας.....                                | 62  |
| 4.4. Δείγμα της έρευνας .....                                  | 62  |
| 4.5. Διεξαγωγή της έρευνας .....                               | 62  |
| 4.6. Στατιστική επεξεργασία.....                               | 63  |
| 4.7. Εργαλείο έρευνας.....                                     | 63  |
| 4.8. Ερευνητικές υποθέσεις .....                               | 64  |
| 4.9. Δεοντολογικά ζητήματα.....                                | 65  |
| 4.10. Περιορισμοί της έρευνας .....                            | 65  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....   | 66  |
| ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....  | 66  |
| 5.1 Δημογραφικά στοιχεία .....                                 | 66  |
| 5.2. Περιγραφική Στατιστική .....                              | 70  |
| 5.3. Συσχετίσεις.....  | 83  |
| 5.4 Ανακεφαλαίωση.....   | 93  |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 .....   | 96  |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ .....           | 96  |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....   | 101 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....   | 109 |
| Ερωτηματολόγιο της έρευνας.....                                | 109 |

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης αναφέρεται στο συνολικό συναίσθημα ενός εργαζομένου για την εργασία του ή για πλευρές της εργασίας του και επηρεάζεται από παράγοντες που προκύπτουν είτε από το εργασιακό περιβάλλον του είτε από τις προσδοκίες του ατόμου. Μερικοί από τους παράγοντες αυτούς είναι η φύση της εργασίας, οι επαγγελματικές και προσωπικές σχέσεις με τη διοίκηση και τους συναδέλφους, οι ηθικές και οικονομικές αμοιβές, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η εργασιακή ασφάλεια, η δυνατότητα εξέλιξης κ.ά.

Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα τόσο της επαγγελματικής ζωής όσο και την ποιότητα της ζωής του ατόμου γενικότερα. Ο μικρός βαθμός ικανοποίησης από την εργασία συχνά συμβαδίζει με προβλήματα είτε στο χώρο εργασίας είτε και στην προσωπική ζωή του εργαζομένου. Η επαγγελματική ικανοποίηση παίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Για έναν οργανισμό, η ικανοποίηση των εργαζομένων του και των συνεργατών του, συντελεί στη διατήρηση της ομαλής λειτουργίας του.

Στην εργασία αυτή η επαγγελματική ικανοποίηση εξετάζεται σε θεωρητικό και ερευνητικό επίπεδο και συγκεκριμένα μελετάται η επαγγελματική ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στο Δήμο Πατρέων. Ο τομέας των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα και είναι σημαντικό να εξεταστούν οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η επαγγελματική ικανοποίηση μελετάται σε συνάρτηση της οργάνωσης που δουλεύει κάθε κοινωνικός λειτουργός αλλά και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **ABSTRACT**

The concept of job satisfaction refers to the overall feeling of an employee to work or aspects of his work and it is influenced by factors arising either from the workplace or from the expectations of the individual. Some of these factors is the nature of work , professional and personal relationships with management and colleagues , moral and financial fees , participation in decision-making , job security, opportunity development , etc.

Job satisfaction can affect both the quality of work life and the quality of one's life in general. The low degree of job satisfaction often goes hand in hand with problems either in the workplace or in personal life of the employee. Job satisfaction plays an important role in the efficiency and productivity of employees. For an organization , employee (and his partners) satisfaction contributes to maintain normal operation.

In this thesis, job satisfaction is examined in research level and specifically studied job satisfaction of social workers in theCity of Patras. The social services sector in Greece is facing many problems and it is important to examine the factors that affect the quality of service. Job satisfaction is studied as a function of the organization works every social worker and the quality of service.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν, τόσο τους εργαζομένους, όσο και τους εργοδότες-οργανισμούς, ειδικά σε δύσκολες οικονομικές περιόδους. Αποτελεί σήμερα, ένα από τα σημαντικότερα θέματα στην οργανωτική και βιομηχανική ψυχολογία, αφού θεωρείται πως συνδέεται τόσο με το άτομο-εργαζόμενο και τη ψυχική του υγεία, όσο και με τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις.

Η ικανοποίηση από την εργασία εκφράζει τα θετικά συναισθήματα του ατόμου προς την εργασία του. Γενικά ο όρος ικανοποίηση ορίζεται ως μια θετική συναισθηματική κατάσταση που δημιουργείται από προσωπικές εμπειρίες που σχετίζονται με την ίδια την εργασία. Ο μικρός βαθμός ικανοποίησης συνεπάγεται αρνητικά συναισθήματα όπως δυσαρέσκεια και απογοήτευση. Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης δηλώνει ευχαρίστηση σε επαγγελματικό επίπεδο. Η επαγγελματική ικανοποίηση και η παραγωγικότητα εικάζεται πως συνδέονται. 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. Στον αντίποδα, άλλες μελέτες υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση του εργαζομένου είναι περιττή πολυτέλεια.

Η μελέτη του φαινομένου της εργασιακής/επαγγελματικής ικανοποίησης αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς περιοχές έρευνας της Οργανωτικής Ψυχολογίας γιατί έχει συνδεθεί με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων και των οργανισμών για υψηλή αποδοτικότητα, σταθερότητα και ικανοποίηση του εργατικού δυναμικού. Οι Οικονομικές και Κοινωνικές Επιστήμες δίνουν έμφαση στη μελέτη του θέματος, επειδή θεωρούν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων σχετίζεται άμεσα με την αύξηση ή τη μείωση της αποδοτικότητας και κατ' επέκταση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από το επάγγελμά του θεωρείται



καθοριστικός για την ψυχική υγεία του ίδιου, των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του αλλά και γενικότερα της ποιότητας ζωής του (*Κάντας, 1998*).

Στα πλαίσια της έρευνας αυτής, ως σκοπό έχουμε τον προσδιορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών στο Δήμο Πατρέων. Μέσα από την προσωπική μας επαφή με τους ερωτηθέντες, κατά τη διανομή και συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, αποκτήσαμε πολύ ενδιαφέρουσες εμπειρίες και γνωρίσαμε συναδέλφους που ασκούν το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού σε έναν από τους μεγαλύτερους Δήμους της Ελλάδας. Ήρθαμε σε επαφή με κοινωνικούς λειτουργούς που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και αποκτήσαμε μια πρώτη εμπειρία σχετικά με την εργασία του κοινωνικού λειτουργού σε δημόσιες υπηρεσίες και φορείς.

Οι ερωτώμενοι μας μετέφεραν τις θετικές και αρνητικές εμπειρίες τους από την άσκηση του επαγγέλματος. Αποκτήσαμε μία εικόνα για τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και τις ελλείψεις του προνοιακού συστήματος αλλά και την ηθική ικανοποίηση της προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο.

Όσον αφορά στη δομή της εργασίας, διακρίνονται δύο βασικά μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Το θεωρητικό εξετάζει αρχικά την έννοια της εργασίας και των εργασιακών σχέσεων και στη συνέχεια αναλύει την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και των παραγόντων της. Ολοκληρώνεται με την περιγραφή των κοινωνικών υπηρεσιών και του προνοιακού συστήματος γενικότερα στην Ελλάδα. Στη συνέχεια παρουσιάζεται η έρευνα, τα αποτελέσματα της και τα συμπεράσματα που προκύπτουν, τα οποία συγκρίνονται με τις θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί στο θεωρητικό μέρος. Πιο συγκεκριμένα:

- Στο πρώτο Κεφάλαιο αναφέρονται οι έννοιες της εργασίας και των εργασιακών σχέσεων και οι θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί
- Στο δεύτερο Κεφάλαιο αναλύεται διεξοδικά η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, με εκτενή αναφορά στους παράγοντες που την επηρεάζουν και τους τρόπους μέτρησής της
- Στο τρίτο Κεφάλαιο περιγράφεται το status quo στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, τονίζοντας κυρίως τα

προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στο έργο τους

- Το τέταρτο Κεφάλαιο αποτελεί την περιγραφή της έρευνάς μας, όπου περιγράφεται η διαδικασία, το δείγμα και η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε
- Το πέμπτο Κεφάλαιο αναλύει τα αποτελέσματα των απαντήσεων και γίνεται εκτενής αναφορά στα ευρήματα της έρευνας
- Η εργασία ολοκληρώνεται με το Κεφάλαιο των συμπερασμάτων, όπου γίνεται σύνοψη των αποτελεσμάτων της έρευνας και η αντιστοίχιση των ευρημάτων της με τις θεωρητικές προσεγγίσεις που αναπτύχθηκαν στα τρία πρώτα κεφάλαια

Στο τέλος της εργασίας ο αναγνώστης μπορεί να βρει τη βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε, ενώ υπάρχει και το Παράρτημα, όπου μπορεί να βρει το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

Τέλος, αξίζει να αναφερθούν οι δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε κατά τη συγγραφή της εργασίας και κυρίως όσον αφορά στην πραγματοποίηση της έρευνας, μιας και η μεγαλύτερη δυσκολία αφορούσε στον προσδιορισμό των κοινωνικών υπηρεσιών και του αριθμού των κοινωνικών λειτουργών στο Δήμο Πατρέων, λόγω έλλειψης επίσημων στοιχείων καταγραφής. Επίσης και οι μετακινήσεις μας από περιοχή σε περιοχή στα όρια του Δήμου, προκειμένου να έχουμε προσωπική επαφή με τους ερωτηθέντες, αποτέλεσε μια αρκετά χρονοβόρα διαδικασία.

## **ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η εργασία αυτή έχει ως σκοπό να προσδιορίσει τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο Δήμο Πατρέων. Επίσης μέσω της έρευνας εξετάζεται η σχέση ανάμεσα στο βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και την ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου. Τέλος μέσω της εργασίας αυτής αναδεικνύονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι κοινωνικοί λειτουργοί και γενικά τις αδυναμίες που έχει το προνοιακό σύστημα στην Ελλάδα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ**

#### ***1.1 Εννοιολογικός Προσδιορισμός***

Ο όρος εργασία περιλαμβάνει το σύνολο των προσπαθειών που καταβάλλει ο άνθρωπος για να παράγει οικονομικά αγαθά και υπηρεσίες. Η εργασία είναι η επαγγελματική απασχόληση. Αποτελεί έναν από τους πρωτογενείς συντελεστές της παραγωγής, σύμφωνα με τις οικονομικές επιστήμες. Όσοι συντελούν μέσω εργασίας στην παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών, αποτελούν το εργατικό δυναμικό μιας χώρας. Ο εργαζόμενος συνεισφέρει στην ομαλή λειτουργία της κοινωνίας, κοινωνικοποιείται ως άτομο και κερδίζει με αξιοπρέπεια χρήματα που του είναι απαραίτητα για να επιβιώσει. Στην πολιτική οικονομία η αμοιβή της εργασίας λέγεται μισθός. Ο μισθός μαζί με την εργασία που παρέχει ο εργαζόμενος αποτελεί το βασικό αντικείμενο της εργασιακής σχέσης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι ο μισθός αποτελεί την αιτία για την οποία παρέχεται η εργασία (Ζερδελής 2007: 742). Ο όρος εργασία διαφοροποιείται από τον όρο δουλεία, που χαρακτηρίζεται από έλλειψη ελευθερίας, καταναγκασμό και εξάρτηση. Η εργασία γίνεται με ελεύθερη επιλογή του εργαζομένου και δε σχετίζεται με τη σκληρότητα και την κατάσταση του δούλου που συνοδεύει η δουλεία. Ως κίνητρο για την επιλογή εργασίας αποτελεί η εξασφάλιση της οικονομικής δυνατότητας στους εργαζομένους που θα προσφέρει τα απαραίτητα αγαθά για την επιβίωση.

Για την Κοινωνική Ανθρωπολογία η έννοια της εργασίας αναφέρεται στις κοινωνικές σχέσεις των ανθρώπων καθώς και στη δράση τους κατά τη διαδικασία της επίτευξης των όρων της κοινωνικής τους αναπαραγωγής (Λύτρας 2000). Από την άποψη αυτή η έννοια αποκτά ένα πιο διευρυμένο και σύνθετο περιεχόμενο, το οποίο είναι εμπλουτισμένο με κοινωνική δράση καθώς και με πολιτισμικές παραμέτρους. Προσδιορισμένη με αυτό τον τρόπο, η εργασία θέτει σε αμφισβήτηση την ορθολογικά

θεμελιωμένη αντιμετώπισή της, από την οικονομική επιστήμη, ως ενός ακόμη συντελεστή της παραγωγής στο πλαίσιο της οικονομίας της αγοράς, ως στενά δηλαδή οικονομικής έννοιας, η οποία διαμορφώνει τον κυρίαρχο και επιβαλλόμενο λόγο για αυτήν την πρόσληψή της (Καρακιουλάφη και Σπυριδάκης 2010). Ουσιαστικά η ανθρωπολογία της εργασίας έχει επικεντρωθεί στις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διαδικασία της παραγωγής, στη συμβολή και το ρόλο της εργασίας στη συγκρότηση της ταυτότητας για το άτομο αλλά και τον καθορισμό προσωπικών στόχων, στη σχέση της κοινότητας με την απασχόληση και με την ανεργία καθώς και στον τρόπο που η εργασία δομείται και διενεργείται σε οργανισμούς και επιχειρήσεις. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην έννοια της ανθρώπινης καθημερινής εμπειρίας μέσα από την εργασία καθώς και στο πώς οι εργαζόμενοι τη βιώνουν και την αντιλαμβάνονται.

Η εργασία πρέπει να αναλύεται όχι μονάχα από τη σκοπιά του τρόπου της διενέργειάς της, του καταμερισμού που τη διέπει και των αποτελεσμάτων που παράγει, αλλά και από τη σκοπιά της διαδικασίας και των κοινωνικών συνθηκών αξιολόγησής της. Η εργασία αφορά τόσο την κοινωνική δραστηριότητα όσο και την υλική παραγωγή. Επικεντρώνεται σε μεγαλύτερο βαθμό στην ποιότητα των σχέσεων, οι οποίες συγκροτούνται κατά τη διαδικασία καταμερισμού, παραγωγής και διανομής των πόρων παρά σε μια μονόπλευρη λογική υλικής επιβίωσης (Καρακιουλάφη και Σπυριδάκης 2010). Επιπλέον, η εργασία εξασκεί έλεγχο τόσο στην ταυτότητα όσο και στην οικονομία, είτε πρόκειται για τον ίδιο τον εργαζόμενο είτε για επαγγελματικές ομάδες. Για τον εργαζόμενο λοιπόν δεν παύει να αποτελεί μια προσωπική εμπειρία, που επηρεάζει τη σχέση του με τον πραγματικό κόσμο, την κοινωνία, το περιβάλλον όπου εντάσσεται (Λύτρας 2000). Η εργασία δεν αποτελεί μόνο μια διαδικασία παραγωγής, αλλά μια δραστηριότητα με κοινωνικές προεκτάσεις, που αφορά την κοινωνικοποίηση του ατόμου αλλά και τις προσωπικές του επιδιώξεις. Είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις ισορροπίες σε μια κοινωνία. Για παράδειγμα στην Ελλάδα η οικονομική κρίση έχει δημιουργήσει μεγαλύτερες κοινωνικές ανισότητες και κοινωνικές αναταραχές και η ανεργία δημιουργεί ή φέρνει στην επιφάνεια πολλά προβλήματα της Ελληνικής κοινωνίας.

Το αντικείμενο της εργασίας έχει αποτελέσει ένα βασικό αντικείμενο μελέτης για πολλούς ερευνητές, αναπτύσσοντας θεωρίες που προσεγγίζουν είτε το αντικείμενο της εργασίας καθαυτό είτε πεδία όπως οι εργασιακές σχέσεις, η εργασιακή

ικανοποίηση, θεωρίες κινήτρων κτλ. Στις επόμενες ενότητες παρουσιάζονται οι πιο βασικές προσεγγίσεις σχετικά με την εργασία.

## **1.2 Η προσέγγιση του Μαρξ**

Οι πρώτοι που αναφέρθηκαν στα έργα τους στην εργασία, και προέβησαν σε περαιτέρω ανάλυσή της, ήταν οι Μαρξ, Βέμπερ και Ντυρκέμ. Ο Καρλ Μαρξ ήταν Γερμανός φιλόσοφος, κοινωνιολόγος, ιστορικός και πολιτικός οικονομολόγος. Οι ραγδαίες αλλαγές, ταξικές και οικονομικές, ήταν η βάση για την ανάπτυξη της θεωρίας του. Από τα μέσα του 19ου αιώνα η βιομηχανική επανάσταση εξαπλώθηκε με ταχείς ρυθμούς σε νέες περιοχές της Ευρώπης και στις Ηνωμένες Πολιτείες. Δημιουργήθηκε ένας νέος τρόπος οργάνωσης της οικονομίας, **η οικονομία της ελεύθερης αγοράς, ή αλλιώς καπιταλισμός**. Το σύστημα αυτό στηρίχτηκε στη θεωρία ότι οι επιχειρηματίες έχουν το δικαίωμα να πράττουν ό,τι κρίνουν αναγκαίο προκειμένου να κερδίζουν. Συνεπώς το ατομικό συμφέρον κρίνεται σημαντικότερο του κοινωνικού συμφέροντος. Ο Μαρξ, χρησιμοποίησε και ανέλυσε όρους όπως, ο κοινωνικός μετασχηματισμός και η πάλη των τάξεων, ο καπιταλισμός, η αλλοτρίωση (Papadaki&Papadaki 2006).

Η καπιταλιστική κοινωνία διαδέχθηκε τη φεουδαρχική κοινωνία όπου οι σχέσεις ανάμεσα στις ομάδες των άμεσων παραγωγών και των μη-παραγωγών, καθώς και ανάμεσα στους άμεσους παραγωγούς/μη-παραγωγούς και τα μέσα παραγωγής ήταν διαφορετικές. Το βασικό χαρακτηριστικό της φεουδαρχικής κοινωνίας είναι ότι η εκμετάλλευση των άμεσων παραγωγών από τους μη-παραγωγούς γίνεται με άμεσο τρόπο, με τη μορφή της απόλυτης υπερεργασίας. Αντίθετα στον καπιταλισμό η εκμετάλλευση γίνεται με έμμεσο τρόπο, μέσα από την ενσωμάτωση στο τελικό προϊόν μιας ποσότητας εργασίας - αξίας - για την οποία ο εργάτης δεν πληρώνεται (Μαρξ και Ένγκελς 1982). Στον καπιταλισμό τα περισσότερα αγαθά είναι εμπορεύσιμα είδη και επικρατεί η αξία ανταλλαγής στις οικονομικές δραστηριότητες. Ο καπιταλιστικός τρόπος παραγωγής θεμελιώνεται στην κεφαλαιακή σχέση στο επίπεδο της παραγωγής: ο εργαζόμενος αποσπάται από τα μέσα παραγωγής, μετατρέπεται σε μισθωτό εργάτη, και παρατηρείται πλήρης ιδιοκτησία των μέσων παραγωγής από τον κεφαλαιοκράτη, δηλαδή ο κεφαλαιοκράτης έχει τόσο την κατοχή των μέσων παραγωγής όσο και την κυριότητά τους που σημαίνει την εξουσία να

ιδιοποιείται το παραγόμενο προϊόν. Η αξία του μισθού ισούται με την αξία των αναγκαίων μέσων διαβίωσης του εργάτη. Το μέγεθος αυτό είναι επομένως κάτι εντελώς διαφορετικό από την ποσότητα εργασίας που δαπάνησε ο εργάτης και δεν ρυθμίζεται ούτε από την ένταση ούτε από την παραγωγικότητα της εργασίας του. (Μαρξ 1990).

Ο καταμερισμός της εργασίας, δηλαδή η διαφοροποίηση και η εξειδίκευση των εργασιακών δραστηριοτήτων, συνδέεται με ταξικές διακρίσεις. Από τη στιγμή που διαμορφώνεται μια ταξική διάκριση στην κοινωνία θεμελιώνεται και μια μορφή κοινωνικού καταμερισμού της εργασίας. Ο καταμερισμός της εργασίας συνίσταται σε τεχνικό και κοινωνικό καταμερισμό. Ο τεχνικός καταμερισμός αφορά τις σχέσεις συνεργασίας και τον τρόπο συντονισμού της εργασίας που απορρέουν από το επίπεδο ανάπτυξης της τεχνολογίας σε μια κοινωνία. Ο όρος κοινωνικός καταμερισμός της εργασίας αφορά τις σχέσεις κυριαρχίας που χαρακτηρίζουν τη διαδικασία παραγωγής, δηλαδή ιεραρχική δομή των επαγγελματιών, σχέσεις εξουσίας που καθορίζουν ποιος παίρνει τις αποφάσεις πως και τι θα παραχθεί και πως θα καταταμηθεί το παραγόμενο προϊόν, συστήματα ελέγχου κατά τη διαδικασία παραγωγής (Μαρξ 1990).

Ο Καρλ Μαρξ επίσης προέβλεψε ότι η ολοένα και μεγαλύτερη αυτοματοποίηση της παραγωγής θα είχε σαν αποτέλεσμα κάποια στιγμή την πλήρη εξαφάνιση του εργαζόμενου. Προέβλεψε ότι μελλοντικά ένα αυτόματο σύστημα μηχανών θα αντικαθιστούσε σε μεγάλο βαθμό τους ανθρώπους στην οικονομική διαδικασία, μέχρι να τους αντικαταστήσει οριστικά σε πολλούς τομείς της παραγωγής. Σύμφωνα με το Μαρξ, ο ιδιαίτερος χαρακτήρας κάθε κοινωνίας, οφείλεται στα μέσα παραγωγής που διαθέτει, στις παραγωγικές σχέσεις μεταξύ των μελών της και επηρεάζεται από τον ιδιαίτερο συνδυασμό των παραγωγικών μέσων που διαθέτει κάθε κοινωνία για να παράγει αγαθά. Όλα τα παραπάνω συνθέτουν την οικονομική βάση μιας κοινωνίας (Watson 1995).

Πολλές φορές ο καπιταλισμός κατηγορείται για σκληρές συνθήκες εργασίας, αλλά οι εργαζόμενοι είναι πιο παραγωγικοί λόγω καλύτερης αλυσίδας παραγωγής, καλύτερης τεχνολογίας ή καλύτερης οργάνωσης της επιχείρησης. Η κοινωνία στο σύνολό της παράγει περισσότερο και πιο οργανωμένα. Όμως ο καπιταλισμός προκαλεί συρρίκνωση της επιθυμίας στη διάσταση του συμφέροντος. Το κέρδος είναι το μοναδικό ποθούμενο αντικείμενο, και το νόημα της ζωής του καθενός

συρρικνώνεται στα ζωτικά συμφέροντά του και στην εξασφάλιση περισσότερων αγαθών.

### **1.3 Η προσέγγιση του Βέμπερ**

Η συνεισφορά του Μαξ Βέμπερ στην κοινωνιολογία της εργασίας είναι αξιοσημείωτη και διακρίνεται σε διάφορα πεδία (Watson 1987):

- i. η θεωρία του για την στρωματοποίηση
- ii. η ερμηνευτική του μεθοδολογία
- iii. τα επιχειρήματά του που αφορούν την άνοδο του ορθολογισμού, την φύση της γραφειοκρατίας και το είδος του γραφειοκρατικού ελέγχου

Η έννοια της γραφειοκρατίας διατυπώθηκε για πρώτη φορά από τον Μαξ Βέμπερ και αναφέρεται στη συνηθέστερη μορφή οργάνωσης που χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό, ιεραρχία, εξουσία, πειθαρχία, κανόνες, καριέρα, καταμερισμό εργασίας, θητεία. Στη γραφειοκρατία, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες των υπαλλήλων ορίζονται ευκρινώς και νομιμοποιούνται ως επίσημα καθήκοντα. Η οργάνωση των αρμοδιοτήτων ακολουθεί ιεράρχηση εξουσίας από πάνω προς τα κάτω (Βέμπερ 2006).

Οι υποστηρικτές του γραφειοκρατικού τρόπου οργάνωσης τονίζουν ότι παρέχει σαφείς διαδικασίες επικοινωνίας, καθώς και σαφείς προδιαγραφές εξουσίας, αρμοδιότητας και ευθύνης, αποκλείοντας, ή τουλάχιστον μειώνοντας σε μεγάλο βαθμό, φαινόμενα ευνοιοκρατίας, διακρίσεων και εξουσιαστικών αυθαιρεσιών. Παράλληλα προϋποθέτει τις έννοιες της ειδίκευσης και της εμπειρίας. Κατά την Βεμπεριανή θεωρία η γραφειοκρατία ορίζεται σαν ένας «ιδεατός τύπος» και τα βασικά του χαρακτηριστικά είναι (Παναγιωτοπούλου 1997):

- Τα άτομα που συμμετέχουν σε μια γραφειοκρατική οργάνωση είναι πρόσωπα ελεύθερα και υπακούουν μόνο σε συγκεκριμένα καθήκοντα και υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη θέση που κατέχουν.
- Σε κάθε γραφειοκρατική οργάνωση τα μέλη έχουν συγκεκριμένες αρμοδιότητες και καθήκοντα, τα οποία πρέπει να εκτελέσουν. Οι



αρμοδιότητες και τα καθήκοντα καθορίζονται από τους ισχύοντες νόμους, κανόνες, κ.λπ. και χωρίζονται ανάλογα με το βαθμό ή το αξίωμα που έχει κάθε μέλος.

- Οι ανώτερες διοικητικές θέσεις μπορούν να ασκήσουν έλεγχο και εποπτεία σε όλες τις κατώτερες θέσεις. Όσο πιο κάτω βρίσκεται μια θέση, τόσο λιγότερη ευθύνη και ισχύ διαθέτει.
- Τα άτομα που στελεχώνουν ένα γραφειοκρατικό μηχανισμό επιλέγονται με βάση τα προσόντα τους, τις γνώσεις τους και τις ικανότητές τους που επιβεβαιώνονται είτε με αναγνωρισμένους τίτλους σπουδών είτε με εξετάσεις.
- Η απασχόληση έχει συνήθως χαρακτήρα μονιμότητας.
- Η περιουσία της γραφειοκρατικής οργάνωσης διαχωρίζεται από την προσωπική περιουσία των μελών της οργάνωσης.
- Ο «ιδανικός υπάλληλος» εκτελεί τα καθήκοντά του κρατώντας μια στάση τυπική και απρόσωπη. Η εκπλήρωση των καθηκόντων και υποχρεώσεων προδιαγράφεται από τους κανόνες και τις ρυθμίσεις που διέπουν την οργάνωση και όχι από τις προσωπικές εκτιμήσεις και τα συναισθήματα απέναντι στους συναδέλφους και στους πελάτες.

Επίσης στη γραφειοκρατία, σύμφωνα με τον Βέμπερ (Βέμπερ 2006):

- Οι υπάλληλοι του συστήματος της γραφειοκρατίας επιλέγονται και εξελίσσονται βάσει των προσόντων τους.
- Οι διοικητικές δράσεις και αποφάσεις καταγράφονται και αποτελούν τμήμα μόνιμου και διαρκούς αρχείου.
- Τα διοικητικά στελέχη υπόκεινται σε κανόνες και διαδικασίες, οι οποίες εξασφαλίζουν αξιόπιστη συμπεριφορά.
- Η διοίκηση των υπαλλήλων ασκείται από σώμα εκτός του οργανισμού στον οποίο ανήκουν, (πολιτική ηγεσία ενίοτε)

Ο Βέμπερ μελετά τον καπιταλισμό και προβάλλει ορισμένους παράγοντες που θεωρεί απαραίτητους για την εμφάνιση του καπιταλισμού. Αναφέρεται σε ένα περίπλοκο πλέγμα κοινωνικών και πολιτικών συνθηκών, που συνδέονται και ενεργοποιούνται σε μια κοινωνικά καθοριζόμενη συγκυρία και σύμπτωση (Κονιόρδος 2002). Η ύπαρξη ειδικευμένης υπαλληλίας στις χώρες του δυτικού πολιτισμού οδηγεί στην ορθολογική οργάνωση της ελεύθερης εργασίας και την έλλογη βιομηχανική

οργάνωση που προσανατολίζεται σε μια κανονική αγορά και όχι σε πολιτικού χαρακτήρα ανορθολογικές κερδοσκοπικές ευκαιρίες (Βέμπερ 2006).

Σύμφωνα με τον Βέμπερ, ένα από τα εμπόδια που συνάντησε η ανάπτυξη του καπιταλισμού, αποτελεί το γεγονός ότι ο άνθρωπος δεν θέλει από τη φύση του να κερδίζει όλο και περισσότερα, αλλά να κερδίζει μόνο τόσα όσα του χρειάζονται για να διατηρεί τον τρόπο ζωής του. Μια στάση ζωής η οποία αποτελεί εμπόδιο για την ανάπτυξη του καπιταλισμού και που μπορεί να αντιμετωπιστεί ακριβώς με την αντίληψη της εργασίας ως αυτοσκοπού, όχι μόνο απαλλαγμένου από ηθικά εμπόδια, αλλά αντιληπτού και ως καθήκον (Βέμπερ 2006). Ο καπιταλισμός έχει ως κύριο στόχο το κέρδος, όμως ο άνθρωπος επιθυμεί την επιβίωσή του σε πρώτη βάση. Σε δύσκολες οικονομικές συνθήκες η τάση αυτή επιβεβαιώνεται, αφού οι άνθρωποι εργάζονται προκειμένου να εξασφαλίζουν τα αγαθά που θα ικανοποιήσουν τις βασικές του ανάγκες και όχι για να έχουν μεγαλύτερο κέρδος όπου θα οδηγήσει σε απόκτηση αγαθών δευτερεύουσας σημασίας.

#### ***1.4 Η προσέγγιση του Ντυρκέμ***

Μεταγενέστερος του Καρλ Μαρξ είναι ο Εμίλ Ντυρκέμ (Emile Durkheim). Ο Ντυρκέμ είναι ο πατέρας της γαλλικής κοινωνιολογίας. Η συμβολή του στην κοινωνιολογία της εργασίας προέρχεται βασικά από το έργο του «*Ο καταμερισμός της εργασίας*» και από την ανάλυση του όρου «*ανομία*». Με τον όρο «*ανομία*» θέλησε να χαρακτηρίσει την ανικανότητα, στην οποία βρίσκεται καμιά φορά η κοινωνία, να μη μπορεί να ενσωματώσει άτομα, που η εξασθένηση της συλλογικής συνείδησης τα αποξένωσε κοινωνικά (Watson 1987).

Το 1893, στο έργο του «*Η Κατανομή της Εργασίας στην Κοινωνία*» (The Division of Labour in Society), ο Ντυρκέμ μελέτησε τον τρόπο με τον οποίο διατηρείται η κοινωνική τάξη σε διαφορετικές μορφές κοινωνιών. Έδωσε ιδιαίτερη προσοχή στην κατανομή της εργασίας και ερεύνησε τον τρόπο με τον οποίο διαφοροποιείται στις παραδοσιακές και τις μοντέρνες κοινωνίες. Η κατανομή της εργασίας, σύμφωνα με τον Ντυρκέμ αναφέρεται στον καταμερισμό και την εξειδίκευση της εργασίας. Η ανάγκη για εξειδίκευση, προκειμένου μια κοινωνία να

επιβιώσει, αυξάνεται λόγω της ανάπτυξης της βιομηχανίας και της τεχνολογίας, καθώς και της αύξησης του πληθυσμού (Νικολαΐδου 1993). Στις σύγχρονες κοινωνίες παρατηρείται αύξηση του βαθμού εξειδίκευσης της εργασίας, επιβεβαιώνοντας τη θεωρία του Ντυρκέμ.

Εκφράζοντας αρχικά τον προβληματισμό του για την ηθική αξία του καταμερισμού της εργασίας, ο Ντυρκέμ ορίζει την «κοινωνική συνοχή» και εν συνεχεία την «κοινωνική αλληλεγγύη» ως κριτήρια κατάταξης των κοινωνιών. Ο καταμερισμός της εργασίας είναι συνάρτηση του όγκου και της πυκνότητας μιας κοινωνίας (Χαστάογλου 1990). Ο Ντυρκέμ στη συνέχεια διακρίνει τις κοινωνίες σε δύο είδη (Ντυρκέμ 1978):

α) **σε απλές κοινωνίες** τις οποίες χαρακτηρίζει η «μηχανική αλληλεγγύη», δηλαδή η παρόμοια συμπεριφορά και νοοτροπία μεταξύ των ατόμων, χωρίς να επηρεάζονται από τους ρόλους που έχουν αναλάβει. Οι κοινωνίες αυτές είναι κλειστές και αυτόρκες με υποτυπώδη καταμερισμό της εργασίας

β) **σε σύγχρονες κοινωνίες** που τις χαρακτηρίζει η «οργανική αλληλεγγύη», δηλαδή ο αναπτυγμένος καταμερισμός της εργασίας που συνδυάζεται με διαφοροποίηση των μελών τους, τα οποία σκέφτονται και συμπεριφέρονται διαφορετικά μεταξύ τους. Ο αυξημένος καταμερισμός της εργασίας συνδέει τα άτομα με ισχυρούς δεσμούς αλληλεξάρτησης και αλληλεγγύης

Ο Ντυρκέμ υποστήριζε ότι οι παραδοσιακές κοινωνίες χαρακτηρίζονταν από μηχανική αλληλεγγύη και αυτό που τις κρατούσε ενωμένες ήταν το γεγονός ότι τα μέλη της είχαν πολλά κοινά στοιχεία. Στις κοινωνίες αυτές το συλλογικό πνεύμα κυριαρχούσε έναντι του ατομικού. Στις μοντέρνες βιομηχανικές κοινωνίες, όπου η κατανομή της εργασίας αυξάνεται, η κοινωνία χαρακτηρίζεται από «οργανική αλληλεγγύη». Στις σύγχρονες κοινωνίες, οι εργαζόμενοι κερδίζουν χρήματα και εξαρτώνται από άτομα που παράγουν ή διαθέτουν ορισμένα προϊόντα για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Ο Ντυρκέμ πίστευε ότι παρότι η εξειδίκευση χώριζε τους ανθρώπους, την ίδια στιγμή τους κρατούσε ενωμένους (Ντυρκέμ 1978).

Η εξειδίκευση αποτελεί την ανώτατη μορφή καταμερισμού εργασίας και δηλώνει όχι μόνο την αποκλειστική απασχόληση του ανθρώπου σ' ένα συγκεκριμένο επιστημονικό ή εργασιακό τομέα αλλά και την πλήρη, κατά το δυνατό, γνώση του

τομέα αυτού. Αποτελεί ουσιαστικά μια μορφή γνωστικού κι επαγγελματικού περιορισμού με αρνητικές συνέπειες σε πνευματικό και ψυχικό επίπεδο αλλά είναι χρήσιμη για λόγους οικονομικούς, τεχνικούς κι επιστημονικούς. Η δημιουργία νέων επιστημών, η ανάπτυξη της επιστήμης και της τεχνολογίας σε νέους κλάδους και νέες κατευθύνσεις, ο εκρηκτικός πολλαπλασιασμός των γνώσεων, ο γρήγορος ρυθμός της σύγχρονης ζωής, η καταναλωτική κοινωνία που προϋποθέτει αυξημένη παραγωγικότητα της εργασίας σε όλους τους τομείς, ο πολλαπλασιασμός των αναγκών που δημιουργήσε η συμβίωση των ανθρώπων, ο οικονομικός ανταγωνισμός μεταξύ ατόμων και κρατών, η παγκοσμιοποίηση της αγοράς και η αύξηση του καταναλωτισμού αποτελούν μερικούς από τους λόγους που επέβαλαν την αύξηση της παραγωγής και συνεπώς την εξειδίκευση. Όμως η εξειδίκευση μέσα από τον περιορισμό της σκέψης και των δραστηριοτήτων του ατόμου, δημιουργεί μονοτονία, πλήξη, άγχος, χάνεται η πρωτοτυπία και η δημιουργικότητα του ατόμου καθώς και τα ενδιαφέροντά του. Στον ελεύθερο χρόνο του παύει να ψυχαγωγείται και συνήθως εκτονώνεται, αφού η καθημερινή του ζωή είναι πιεστική και πανομοιότυπη.

### ***1.5 Άλλες προσεγγίσεις***

Μια πολύ γνωστή προσέγγιση έγινε από τον Taylor, το 1911, ο οποίος διατύπωσε τις τέσσερις αρχές του για την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων στο έργο του «Principles of Scientific Management»:

**1. Μελέτη του τρόπου κατά τον οποίο γίνεται η δουλειά και προσδιορισμός νέων τρόπων εκτέλεσής της.** Ο Taylor τονίζει ότι θα πρέπει να συλλέγεται λεπτομερής πληροφορία για την κίνηση και το χρόνο εκτέλεσης του έργου, να εφαρμόζονται διάφορες μέθοδοι και στο τέλος να επιλεγεί αυτή που είναι πιο ιδανική.

**2.Κωδικοποίηση των νέων μεθόδων σε κανόνες.** Απαιτείται εκπαίδευση και κατάρτιση σε όλους τους εργαζομένους.

**3.Επιλογή εργαζομένων,** των οποίων οι ικανότητες και το προφίλ ταιριάζουν στους κανόνες που έχει θέσει η εταιρία για τη λειτουργία της

**4. Κατοχύρωση ενός επαρκούς επιπέδου ανταμοιβής για υψηλότερη απόδοση.** Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να επωφελούνται και να ανταμείβονται όταν υπάρχουν καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα.

Μια άλλη προσέγγιση είναι του McGregor. Ο McGregor στη Θεωρία X διατύπωσε τα εξής (Arab British Academy 2010):

- Ο μέσος εργαζόμενος έχει απέχθεια για τη δουλειά και προσπαθεί να αποφύγει να εργαστεί
- Ο μέσος εργαζόμενος προτιμά να αποφεύγει τις ευθύνες και να ακολουθεί, παρά να ηγείται
- Ο μέσος εργαζόμενος αντιστέκεται στην αλλαγή
- Δεν ενδιαφέρεται για τους στόχους της εταιρίας που εργάζεται

Στη θεωρία Y αναφέρει ότι η εταιρία μπορεί να παρακινήσει τους εργαζομένους ως εξής (Arab British Academy 2010):

- Επικοινωνία εργαζομένων και διοίκησης, δίνοντας τη δυνατότητα εκπροσώπησής τους
- Συμμετοχή στο μάνατζμεντ και τη λήψη αποφάσεων
- Ο τρόπος και το αντικείμενο εργασίας θα πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν τις προσωπικές ανάγκες των εργαζομένων

Το πεδίο της εργασίας έχει μελετηθεί από ερευνητές, μέσω θεωριών στις εργασιακές σχέσεις ή τη θεωρία κινήτρων. Οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν κλάδο των κοινωνικών και οικονομικών επιστημών. Το αντικείμενό τους συνίσταται στη μελέτη των παραγόντων που επηρεάζουν και καθορίζουν την εργασιακή συμπεριφορά των ατόμων και των ομάδων μέσα σε ένα σύστημα εξαρτημένης μισθωτής εργασίας. Ο όρος εργασιακές σχέσεις, υπονοεί, κατά πρώτο λόγο, κάθε επίσημη και ανεπίσημη σχέση εργασίας ανάμεσα σε μισθωτούς και εργοδότες. Διεθνώς έχει επικρατήσει ο όρος **βιομηχανικές σχέσεις (industrial relations-IR)**, από το γεγονός ότι οι σχέσεις στο χώρο εργασίας άρχισαν να παρακολουθούνται από την περίοδο της βιομηχανικής επανάστασης (Edwards 2003). Οι εργασιακές σχέσεις ασχολούνται, εκτός από τις σχέσεις εργασίας, με τους μισθούς και τα ημερομίσθια, την απασχόληση, την ανεργία, τις συλλογικές διαπραγματεύσεις, τις συλλογικές συμβάσεις, τις απεργίες, καθώς και με παρεπόμενα θέματα όπως οι επιπτώσεις της

νέας τεχνολογίας στην απασχόληση, ο θεσμός της συμμετοχής, οι εργασιακές σχέσεις και η παραγωγικότητα, κ.λπ. Αποτέλεσμα της ανάπτυξης των εργασιακών σχέσεων ήταν η δημιουργία νέων όρων και συνθηκών εργασίας, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της θέσης των εργαζομένων και την ανάπτυξη του βιοτικού επιπέδου των ανθρώπων. Δυστυχώς τα τελευταία χρόνια οι εργασιακές σχέσεις ακολουθούν διαδικασίες απορρύθμισης, λόγω των διεθνών οικονομικών και πολιτικών πιέσεων.

Οι Schumpeter (1951) και Commons (1957) διατύπωσαν την **πλουραλιστική προσέγγιση**, σύμφωνα με την οποία η έννοια του πλουραλισμού υποδηλώνει τη συμμετοχή πολλών κοινωνικών ομάδων στη νομή της εξουσίας και του πλούτου μέσω ενός πλέγματος αξιών, κανόνων και θεσμών (Νικολάου-Σμοκοβίτη 1999). Σύμφωνα με μια ευρεία κατάταξη οι Ακαδημαϊκοί αυτοί δάσκαλοι και μελετητές, μαζί με τους οικονομολόγους Thorstein, Veblen, Wasley Mitchell, Jonh Commons, θεωρούνται ότι εκπροσωπούν τη λεγόμενη θεσμική σχολή. Στην ίδια σχολή, αλλά με νέες ερμηνείες και αναλύσεις που προσαρμόζονται και σε πιο πρόσφατα δεδομένα, υπάρχουν οι Michael Priore, Peter Dolringer και Barry Bluestone. Οι τελευταίοι δίνουν έμφαση στην κατάτμηση της αγοράς εργασίας και τις επιδράσεις των κοινωνικών και θεσμικών δεδομένων όπως οι ταξικές και φυλετικές διακρίσεις, κ.λ.π. Οι θεσμικοί αναλυτές απορρίπτουν τη νεοκλασική άποψη της μεγιστοποίησης των κερδών και αποφεύγουν να χρησιμοποιούν ή χρησιμοποιούν ελάχιστα τα μαθηματικά και τις καμπύλες αδιαφορίας στις αναλύσεις τους, που θεωρούνται ως βασικά εργαλεία ανάλυσης για την κλασική οικονομική σκέψη (Κατσανέβας 1996). Η νεοκλασική σχολή έχει ως κύριο αντικείμενο και προτεραιότητα τη λειτουργία των αγορών εργασίας οι οποίες προσδιορίζουν το ύψος των μισθών και την κατανομή της εργασίας. Οι ρίζες της σχολής αυτής ανατρέχουν στην κλασική οικονομική θεωρία του Adam Smith. Από τη δεκαετία του 1950, επιφανής εκπρόσωπος της νεοκλασικής σχολής, είναι ο Milton Freedman καθώς και οι Theodore Schultz, και Alber Rees. Επίσης, σύμφωνα με τον Κατσανέβα, υπάρχει και μια άλλη σχολή, η νεομαρξιστική ή ριζοσπαστική σχολή που έχει επηρεαστεί από τη μαρξιστική ανάλυση. Βασικοί εκπρόσωποι αυτής της σχολής, είναι οι Victor Allen, David Gordon, Harry Beaverman, Richard Hyman, οι οποίοι υποστηρίζουν ότι αντί για εργασιακές σχέσεις θα πρέπει να γίνεται λόγος για εργασιακές αντιθέσεις, όπως εκφράζονται από τις σύγχρονες ταξικές αντιθέσεις. Η **συστημική προσέγγιση** αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη άποψη στο ζήτημα των εργασιακών σχέσεων. Εισήχθηκε από τον

Dunlop (1958), ο οποίος υποστήριξε ότι οι εργασιακές σχέσεις αποτελούν κατά ανάγκη κοινωνικό σύστημα με συγκεκριμένους θεσμούς και κανόνες (Δασκαλάκης 1989, στο Νικολάου-Σμοκοβίτη 1999).

Οι εργασιακές σχέσεις έχουν επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από την οικονομική κρίση και τις ραγδαίες αλλαγές σε όλα τα επίπεδα παγκοσμίως. Παράλληλα, η επαγγελματική ικανοποίηση, σε χώρες που έχουν υπογραφεί δανειακές συμβάσεις έχει σημειώσει σημαντική μείωση, γεγονός που επιβεβαιώνει τις έρευνες που υποστηρίζουν την άμεση σχέση εργασιακών σχέσεων και επαγγελματικής ικανοποίησης. Για αυτό το λόγο είναι πολύ σημαντικό να μελετάται η επαγγελματική ικανοποίηση στο σύνολό της σε συνδυασμό με τις εργασιακές σχέσεις και τις γενικότερες συνθήκες εργασίας που επικρατούν.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

#### ***2.1 Επαγγελματική ικανοποίηση***

Σήμερα όπως και στο παρελθόν η σχέση μας με την εργασιακή δραστηριότητα είναι αναπόσπαστο κομμάτι του τρόπου που ζούμε. Η σύνδεσή μας με την εργασία καθορίζει και επηρεάζει τις συνιστώσες της ποιότητας ζωής, δηλαδή τη διατροφή μας, την υγεία μας, την ικανότητα να αγοράζουμε αγαθά, τη διαχείριση του ελεύθερου χρόνου μας, τη δημιουργία οικογένειας, ακόμα και τις σεξουαλικές μας σχέσεις, (Topolosky 2000). Ο Levering (1988) ανέφερε ότι η εργασία είναι το κέντρο της ζωής μας. Η εργασία μας επισημαίνει έναν ρόλο στην κοινωνία και καθορίζει ένα συγκεκριμένο τύπο ζωής. Γίνεται η «βασική» μας υποχρέωση, καθορίζοντας όλες τις υπόλοιπες προσωπικές μας δραστηριότητες βάσει της εργασίας μας. Ακόμα και οι ανάγκες μας αλλά και η προσωπική μας ζωή συμβαδίζουν με τα δεδομένα της εργασίας μας.

Η Topolosky (2000) διαπίστωσε ότι, το ζήτημα πολλών ερευνών είναι η σχέση της εργασίας με την ικανοποίηση από την ζωή. Μια σημαντική μελέτη είναι του Lawler (1994), σύμφωνα με την οποία η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μία παράμετρος της ποιότητας ζωής και αξίζει να κατανοηθεί ακόμα και όταν δεν συνδέεται με τον επαγγελματισμό. Έθεσε δηλαδή ως θέμα τι συμβαίνει στους ανθρώπους στο χώρο εργασίας τους και πως συμπεριφέρονται σε αυτόν, όταν υπάρχουν αλλαγές και ανακατατάξεις στην προσωπική ζωή των εργαζομένων αλλά και την κοινωνία ως σύνολο. Δηλαδή ο χώρος εργασίας αποτελεί έναν χώρο έκφρασης κοινωνικότητας του ατόμου και η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται είτε από προσωπικά θέματα των εργαζομένων είτε από κοινωνικές αλλαγές.

Πολλοί θεωρητικοί έχουν αναφερθεί στην επαγγελματική ικανοποίηση και πως οι εργαζόμενοι αισθάνονται για την εργασία τους. Στο παρελθόν η



ικανοποίηση προσεγγίστηκε από ορισμένους ερευνητές από την προοπτική της εκπλήρωσης της ανάγκης, δηλαδή το κατά πόσο ή όχι η δουλειά καλύπτει τις φυσικές και ψυχολογικές ανάγκες του εργαζομένου για τα πράγματα που του παρέχονται από την εργασία του, όπως η πληρωμή. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ο βαθμός που οι άνθρωποι συμπαθούν (δηλαδή εκφράζουν ικανοποίηση) ή αντιπαθούν (εκφράζουν δυσαρέσκεια) την εργασία τους και αποτελεί μια συμπεριφορά των εργαζομένων η οποία δεν είναι σταθερή αλλά μεταβάλλεται (Spector, 1997). Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συνδεθεί με τα κίνητρα της εργασίας, με τις στάσεις και τις αξίες. Αποτελεί βασικό παράγοντα αύξησης της παραγωγής, μιας και ο εργαζόμενος μέσα από την εργασία του προσπαθεί να επιτύχει τους προσωπικούς του στόχους αλλά και του στόχους της εταιρίας που εργάζεται. Εφόσον ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να επιτύχει την προσωπική του ολοκλήρωση, αυξάνεται η επαγγελματική του ικανοποίηση και αυξάνεται και η αποδοτικότητά του.

## ***2.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις για την επαγγελματική ικανοποίηση***

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί ένα σημαντικό κεφάλαιο μελέτης για ακαδημαϊκούς και ερευνητές σε διάφορους κλάδους όπως της Κοινωνιολογίας, των Οικονομικών Επιστημών και της Πολιτικής Οικονομίας. Είναι σημαντικό να αναφερθούν κάποιες θεωρητικές προσεγγίσεις που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση, ώστε να αποδοθούν καλύτερα τα αίτια και τα αποτελέσματα της επαγγελματικής ικανοποίησης.

i) Οι θεωρίες για την ικανοποίηση των αναγκών σχετίζονται με τις προσδοκίες και τις ανάγκες των εργαζομένων για την καλύτερη παραγωγικότητα. Οι οργανώσεις που αδυνατούν να εξετάσουν αυτές τις ανάγκες κατά την αρχική διαδικασία προσλήψεων διατρέχουν κίνδυνο ότι εξαιρετικά ταλαντούχο προσωπικό μπορεί να εγκαταλείψει τελικά την οργάνωση λόγω έλλειψης προσωπικής ολοκλήρωσης, σε αναζήτηση καλύτερων προοπτικών. Αν και σύμφωνα με τα τωρινά δεδομένα η αυτοπραγμάτωση δεν παίζει τόσο μεγάλο ρόλο, λόγω της υψηλής ανεργίας και του εργασιακού καθεστώτος που επικρατεί, που έχουν ως αποτέλεσμα την ανάγκη για εργασία για λόγους

επιβίωσης και μόνο. Μπορούμε να πούμε ότι σε ένα βαθμό επιβεβαιώνεται ο Maslow, που υποστήριζε ότι στο χώρο εργασίας, η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση αποτελεί το υψηλότερο κίνητρο για την ικανοποίηση, **εφόσον φυσικά όλες οι κατώτερες ανάγκες (στην πυραμίδα) έχουν εκπληρωθεί.**

ii) Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg, διακρίνει δύο διαφορετικά σύνολα παραγόντων, τα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Σύμφωνα με τον Herzberg, «οι θετικές στάσεις προς την εργασία, που οδηγούν στην επαγγελματική ικανοποίηση, συνδέονται με στοιχεία που έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας (επίτευξη, αναγνώριση, υπευθυνότητα, δυνατότητες προαγωγής, φύση της εργασίας), ενώ οι αρνητικές στάσεις, που οδηγούν στην δυσαρέσκεια συνδέονται με το περιέχον πλαίσιο (διοίκηση, εποπτεία, εργασιακές συνθήκες)» (Κάντας 1998: 68). Τα κίνητρα σχετίζονται με την υψηλότερη ικανοποίηση και την προθυμία των εργαζομένων να εργαστούν σκληρά. Εφόσον ένα άτομο δεν ήταν ικανοποιημένο με μια πτυχή της εργασίας του, όπως η πληρωμή το μόνο που έπρεπε να γίνει ήταν η βελτίωση αυτού του συντελεστή, δηλαδή αύξηση της πληρωμής. Αυτό θα οδηγούσε σε αύξηση της ικανοποίησης, καλύτερα κίνητρα και υψηλότερη απόδοση (Henry και συν. 2000). Ο Herzberg (1968) αναφέρει ότι, η ικανοποίηση οφείλεται στις καλές εμπειρίες, που οφείλονται στα κίνητρα του εργαζομένου, όπως η δυνατότητα ανέλιξης, στην υπευθυνότητα και στην αναγνώριση του έργου του. Η δυσαρέσκεια συναντάται στις κακές εμπειρίες που προέρχονται από τον μισθό, τις διαπροσωπικές σχέσεις, την πολιτική της οργάνωσης και τον τρόπο διοίκησης. Επίσης, δυσαρέσκεια συναντάται και στους παράγοντες υγιεινής όταν δεν είναι παρούσες, αλλά η ικανοποίηση δεν είναι υψηλότερη όταν είναι παρούσες (Henry και συν. 2000).

iii) Η θεωρία της ισότητας, σύμφωνα με τον Adams (1965) είναι όταν οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους αρχές ισότητας και δικαιοσύνης, οι οποίες συνήθως καθορίζονται από τη διοίκηση της οργάνωσης και τους προϊσταμένους. Τα συνδικαλιστικά όργανα και τα σωματεία εργαζομένων σε πολλές περιπτώσεις θέτουν ως αίτημα και διεκδικούν συνθήκες ισότητας και δικαιοσύνης στο χώρο εργασίας τους. Υπάρχει επαγγελματική δυσαρέσκεια όταν υπάρχει απόκλιση ανάμεσα σε αυτά που προσφέρει ο ίδιος ο

εργαζόμενος στην οργάνωση και στην αμοιβή που λαμβάνει. Η δυσαρέσκεια αυτή παρατηρείται όχι μόνο όταν ο μισθός του είναι λιγότερος σε σχέση με την ποσότητα και την ποιότητα εργασίας του, αλλά και σε σχέση με τους υπόλοιπους εργαζομένους στον χώρο εργασίας του.

iv) Σύμφωνα με τη θεωρία των φιλοδοξιών η επαγγελματική ικανοποίηση έρχεται άμεσα σε συνάρτηση με το χάσμα που υπάρχει ανάμεσα σε αυτό που κάποιος έχει και σε αυτό που θέλει. Όταν οι φιλοδοξίες αποκλίνουν σημαντικά από την επίτευξη στόχων, τότε δημιουργείται επαγγελματική δυσαρέσκεια (Michalos 1982). Ο εργαζόμενος θέτει κάποιους προσωπικούς στόχους τους οποίους προσπαθεί να επιτύχει μέσω της εργασίας του. Όταν διαπιστώνει ότι οι συνθήκες και οι προοπτικές δεν είναι κατάλληλες για την επίτευξη των προσωπικών του στόχων, τότε δημιουργείται επαγγελματική δυσαρέσκεια.

v) Η θεωρία της κοινωνικής επιρροής υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι δεν αποφασίζουν για το τι νιώθουν για την εργασία τους αποκλειστικά οι ίδιοι. Η εντύπωσή τους κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι ή όχι από την εργασία τους επηρεάζεται από τη συμπεριφορά ατόμων που εργάζονται σε παρεμφερή με εκείνους περιβάλλοντα (Salancik και Pfeffer 1977). Το άτομο αντιλαμβάνεται το αν είναι ικανοποιημένοι οι άλλοι από την εργασία τους ή όχι και καταλήγει στο συμπέρασμα αν είναι το ίδιο επαγγελματικά ικανοποιημένο ή όχι. Δηλαδή το άτομο συγκρίνει τις συνθήκες και τις απολαβές ανάμεσα σε αυτό και φίλους του, συνεργάτες του και ανάλογα με την ικανοποίηση των άλλων επηρεάζεται και η δικιά του ικανοποίηση. Στις μέρες μας αυτή η θεωρία μπορεί να αμφισβητηθεί, μιας και κάθε εργαζόμενος θέτει τις δικές του προδιαγραφές για την εργασία που θέλει να κάνει και αναλόγως χαράσσεται η επαγγελματική του ικανοποίηση. Ίσως σε αρκετές περιπτώσεις απλά να συμβιβάζεται με κάποιες καταστάσεις στο χώρο εργασίας του, επειδή είναι καλύτερες με αντίστοιχες καταστάσεις φίλων του, συγγενών του και γνωστών του ή επειδή καλύπτουν κάποιες βασικές του ανάγκες σε αυτή τη δύσκολη εποχή, αλλά απέχει πολύ από το να πούμε με βεβαιότητα ότι ο συμβιβασμός οδηγεί και σε επαγγελματική ικανοποίηση.

Οι παραπάνω θεωρητικές προσεγγίσεις δεν αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα, μιας και στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον έχουν εισέλθει

νέες συνθήκες και παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Δεν είναι τυχαίο ότι έχουν γίνει πολλές έρευνες σε διάφορες χώρες και οργανισμούς και τα αποτελέσματα είναι ποικίλα και κάποια από αυτά έρχονται σε σύγκρουση και με τις θεωρίες αυτές. Εξάλλου κάθε εργαζόμενος αποτελεί και μια ξεχωριστή οντότητα, με αποτέλεσμα να έχει διαφορετικά θέλω, προσδοκίες και αναζητήσεις. Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί πολυδιάστατο παράγοντα που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, όπως θα περιγραφεί και στις επόμενες ενότητες.

### **2.3 Τρόποι μέτρησης επαγγελματικής ικανοποίησης**

Η επαγγελματική ικανοποίηση μετράται με δύο τρόπους: είτε ως συνολική ικανοποίηση είτε ως ικανοποίηση από διάφορες πτυχές της εργασίας (Spector 1997). Για τη μέτρησή της εφαρμόζονται δύο βασικές διαδικασίες, είτε η διαδικασία της συνέντευξης, είτε η διανομή ερωτηματολογίων. Οι περισσότερες έρευνες γίνονται μέσω ερωτηματολογίων, ενώ σε λιγότερες περιπτώσεις χρησιμοποιούνται οι συνεντεύξεις. Η επαγγελματική ικανοποίηση μετριέται μέσω συνεντεύξεων ή ερωτηματολογίων στα οποία ζητείται από τους εργαζόμενους να αναφέρουν τον βαθμό κατά τον οποίο είναι ευχαριστημένοι ή δυσαρεστημένοι από την εργασία τους και από τους ρόλους τους οποίους έχουν αναλάβει. Παρακάτω θα αναφέρουμε 3 κλίμακες με τις οποίες μπορούμε να μετρήσουμε την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.

- **Job Descriptive Index (JDI)**

Σύμφωνα με τον Spector, η Smith και οι συνεργάτες της (Smith 1963, Hulin, Smith, Kendall, και Locke 1963, Macaulay, Smith, Locke, Kendall και Hulin 1963, Kendall, Smith, Hulin, και Locke 1963, Locke, Smith, Hulin, και Kendall, 1963 Smith και Kendall 1963) πραγματοποίησαν ένα εντυπωσιακό ερευνητικό πρόγραμμα για την μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης, το Job Descriptive Index (JDI) (Spector 1997). Η κλίμακα αυτή αποτελείται από 5 τομείς: την εργασία, τον μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής, την εποπτεία και τους συναδέλφους (Spector 2000). Στο σύνολο της η κλίμακα έχει 72 ερωτήματα με 9 ή 18 ερωτήματα σε κάθε υποκλίμακα. Κάθε ερώτημα αναφέρεται σε μια σύντομη φράση ή σε ένα επίθετο το οποίο

περιγράφει την εργασία και οι απαντήσεις κυμαίνονται στο «Ναι», «Δεν είμαι σίγουρος-η» και στο «Όχι». Τέλος, σε κάθε τομέα της κλίμακας παρέχεται μια σύντομη επεξήγηση, η οποία ακολουθείται από ερωτήματα που την αφορούν (Spector 1997). Το JDI είναι ένα αναλυτικό εργαλείο, οι παράγοντες του οποίου συναντώνται στα περισσότερα εργαλεία και έρευνες για την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο μεγαλύτερος ίσως περιορισμός του JDI είναι ότι αναφέρεται σε πέντε μόνο παράγοντες της επαγγελματικής ικανοποίησης.

- **Job in General Scale (JIG)**

Σύμφωνα με τον Spector (2000), η κλίμακα Job in General Scale (JIG) στηρίχθηκε στην κλίμακα Job Descriptive Index. Περιέχει 18 στοιχεία που έχουν την μορφή επιθέτων ή σύντομων εκφράσεων σχετικά με την εργασία. Η κλίμακα αυτή έχει καλή αξιοπιστία, αλλά επειδή πρόκειται για μια νέα σχετικά κλίμακα δεν έχει χρησιμοποιηθεί ακόμα σε πολλές ερευνητικές μελέτες. Για κάθε στοιχείο οι ερωτηθέντες απαντούν σε «Ναι», «Όχι» και «Δεν είμαι σίγουρος- η», όπως και στην κλίμακα Job Descriptive Index (Spector 1997). Το θετικό στοιχείο αυτής της κλίμακας είναι ότι εξετάζει πιο σφαιρικά το θέμα της επαγγελματικής ικανοποίησης και εισάγει και άλλους παράγοντες που την επηρεάζουν π.χ. ικανοποίηση από την εκπαίδευση.

- **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**

Το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) είναι μια κλίμακα αξιολόγησης πολλαπλών ερωτήσεων που διερευνά το πόσο ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι είναι οι εργαζόμενοι από την εργασία τους. Αυτή η κλίμακα έχει δύο μορφές. Μία μορφή της αποτελείται από 100 ερωτήσεις και μια πιο σύντομη εκδοχή της που περιέχει 20 ερωτήσεις. Και οι δύο εκδοχές της έχουν ερωτήματα που ερευνούν γύρω στους 20 τομείς της επαγγελματικής ικανοποίησης. Οι 20 διαστάσεις της κλίμακας αυτής είναι **1. Αξιοποίηση ικανοτήτων, 2. Επίτευξη, 3. Δραστηριότητα, 4. Προαγωγές, 5. Εξουσία, 6. Πολιτική της εταιρείας, 7. Αμοιβή, 8. Συνεργάτες, 9. Δημιουργικότητα, 10. Ανεξαρτησία, 11. Ηθικές Αξίες, 12. Αναγνώριση, 13. Υπευθυνότητα, 14. Ασφάλεια, 15. Κοινωνική Υπηρεσία, 16. Κοινωνικό Γόητρο, 17. Εποπτεία- Ανθρώπινες Σχέσεις, 18. Εποπτεία- τεχνική, 19. Ποικιλία, 20. Συνθήκες Εργασίας** (Spector 1997).

Στις σύγχρονες έρευνες τα εργαλεία αυτά είτε χρησιμοποιούνται από τους ερευνητές είτε αποτελούν τη βάση για να δημιουργηθεί εξ αρχής ένα ερωτηματολόγιο. Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκαν κυρίως οι αρχές των δύο πρώτων μεθόδων, ώστε να δημιουργηθεί το ερωτηματολόγιο της έρευνας. Δεν μπορούμε να πούμε όμως ότι χρησιμοποιήθηκε κάποια από αυτές αυτούσια. Οι διοικήσεις ανθρώπινου δυναμικού στις έρευνες για το προσωπικό της εταιρίας τους, χρησιμοποιούν είτε το JDI είτε το MSQ, διατηρώντας αυστηρά τις προδιαγραφές τους προκειμένου να λάβουν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Σε μελέτες για ερευνητικούς ή εκπαιδευτικούς σκοπούς κυρίως γίνεται σύνθεση ενός νέου ερωτηματολογίου, βασισμένο όμως σε κάποια από τις μεθόδους ή στο συνδυασμό τους.

## ***2.4 Επαγγελματική ικανοποίηση και Κοινωνική Εργασία***

Η Κοινωνική Εργασία ανήκει στις κοινωνικές επιστήμες και πρόκειται για μια εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη που είναι ανθρωποκεντρική και βασίζεται στην φιλοσοφία, την ιατρική, την ψυχολογία, την κοινωνιολογία, την κοινωνική ανθρωπολογία, την κοινωνική πολιτική, το δίκαιο και την οικονομία. Η Κοινωνική Εργασία εφαρμόστηκε έπειτα από την ανάγκη αντιμετώπισης προβλημάτων που αντιμετώπιζαν άτομα, ομάδες και κοινότητες και ήταν πρωτοβουλίες φιλανθρωπίας. Η Κοινωνική Εργασία αποσκοπεί στην καλή λειτουργία του ατόμου και της ανάπτυξης του μέσα στην ομάδα και στην κοινωνία, στην καλλιέργεια των ικανοτήτων στις μεταβολές της κοινωνίας, αλλά και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για την επιτυχή επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει (Καλλινικάκη 1998).

Όσον αφορά στη σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και Κοινωνικής εργασίας, οι κύριες πηγές δυσαρέσκειας των κοινωνικών λειτουργών σχετίζονται με εξωγενείς πτυχές της εργασίας και κυρίως πτυχές της οργανωτικής δουλειάς. Πιο συγκεκριμένα η Balloch (1998) διαπίστωσε ότι, οι κύριες πηγές ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών έγκειται στην αίσθηση ότι έχουν βοηθήσει τους ανθρώπους, ότι έχουν βοηθήσει στην πρόοδο μιας δύσκολης περίπτωσης και η συμμετοχή σε μια ομάδα λειτουργεί καλά.

Επιπροσθέτως, ο κύριος λόγος της κοινής δυσαρέσκειας των εργαζομένων ήταν ο τρόπος που γίνεται η διαχείριση στην οργάνωση, η έλλειψη προσοχής στις προτάσεις τους και το ποσοστό της αμοιβής. Επίσης, η ασάφεια των ρόλων ήταν ένα σημαντικό στοιχείο στην δυσαρέσκεια από την εργασία (Papadaki και Papadaki 2006). Επιπλέον, και άλλες έρευνες (Bradley και Sutherland 1995) έδειξαν ότι, οι κοινωνικοί λειτουργοί ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι με τους οργανωτικούς παράγοντες, με τις σχέσεις στο χώρο εργασίας και την οργανωτική δομή των διαδικασιών (επικοινωνία μέσα στην οργάνωση, το επίπεδο συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, το ύψος της διαχείρισης και τον τρόπο με τον οποίο οι αλλαγές τίθενται σε εφαρμογή). Παράλληλα, η έλλειψη σταδιοδρομίας, οι περικοπές για την υποστήριξη και την εποπτεία των επαγγελματιών και η υποτίμηση των πρακτικών ικανοτήτων συντελούν στην δυσαρέσκεια των κοινωνικών λειτουργών.

Η επαφή με τους εξυπηρετούμενους και η πρόοδος τους αποτελούν παράγοντες ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών, δηλαδή ότι έχουν δημιουργήσει κάτι θετικό για τους εξυπηρετούμενους και για τον εαυτό τους. Σύμφωνα με τον McLean (1999), η πιο ικανοποιητική πτυχή του έργου τους είναι όταν το προσωπικό έργο συνδέθηκε με την ελευθερία των επαγγελματιών να αποφασίζουν και να επιλέγουν τις δικές τους μεθόδους, καθιστώντας με αυτόν τον τρόπο πρόοδο στο δύσκολο έργο, την αίσθηση ότι έχουν βοηθήσει τους ανθρώπους, τους συναδέλφους, αλλά έχοντας και κίνητρα από την πρόκληση της εργασίας και το ύψος της ευθύνης. Αντίθετα, οι κοινωνικοί λειτουργοί ήταν λιγότερο ικανοποιημένοι από τις ακόλουθες πτυχές του έργου από το ποσό της επιρροής που είχαν μέσα στην οργάνωση, τον τρόπο που η οργάνωση έκανε την διαχείριση, τις πιθανότητες προαγωγής και από την προθεσμία που είχαν να αφιερώσουν στην εργασία.

Η επαγγελματική ικανοποίηση βρέθηκε να σχετίζεται με τις ακόλουθες οργανωτικές μεταβλητές, i) τη γραφειοκρατία, ii) την αυτονομία, iii) το φόρτο εργασίας, iv) την ποιότητα της εποπτείας, v) τη συνεργασία με τους συναδέλφους και vi) τις ευκαιρίες για προαγωγή. Αντίστοιχα, η επαγγελματική ικανοποίηση βρέθηκε να σχετίζεται με τα ακόλουθα δημογραφικά ή προσωπικά χαρακτηριστικά, i) το φύλο, ii) την ηλικία, iii) το μορφωτικό επίπεδο, iv) τη θητεία της καριέρας και v) την αρχαιότητα στον χώρο εργασίας (Papadaki και Papadaki 2006).

## 2.5 Αίτια επαγγελματικής ικανοποίησης

Ο Herzberg (1959) ανέφερε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση προέρχεται από διαφορετικό σύνολο αιτιών από ότι η επαγγελματική δυσαρέσκεια. Στην επαγγελματική ικανοποίηση συντελούν παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία, όπως είναι η αναγνώριση, η αυτονομία, η υπευθυνότητα και η ίδια η εργασία και προκαλούν ικανοποίηση και όχι δυσαρέσκεια, ενώ το αντίστροφο συμβαίνει όταν παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία, όπως μισθός, οι εργασιακές συνθήκες και οι σχέσεις με τους συναδέλφους συντελούν στην επαγγελματική δυσαρέσκεια. Οι προαναφερθέντες παράγοντες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες i) στις ενδογενείς (κίνητρα) και ii) στις εξωγενείς (παράγοντες υγιεινής) (Herzberg, 1968).

### 2.5.1 Η ίδια η εργασία

Σύμφωνα με το «μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας» των Hackman and Oldham (1976) τα χαρακτηριστικά της εργασίας τα οποία αφορούν το περιεχόμενο και τη φύση των εργασιακών καθηκόντων είναι πέντε (5):

- *Η ποικιλία των δεξιοτήτων (skill variety)*, που αναφέρεται στον αριθμό ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την επιτέλεση μιας εργασίας.
- *Η ταυτότητα του έργου (task identity)*, που αφορά το εάν ο εργαζόμενος επιτελεί μια ολοκληρωμένη εργασία ή μόνο ένα κομμάτι της.
- *Η σπουδαιότητα του έργου (task significance)*, που έχει να κάνει με τον αντίκτυπο της εργασίας σε άλλους ανθρώπους.
- *Η αυτονομία*, που έχει σχέση με την ελευθερία που έχει ο κάθε εργαζόμενος να εργάζεται, όπως θεωρεί ότι αρμόζει.
- *Τέλος, η ανατροφοδότηση (feedback)*, που σχετίζεται με την έκταση, στην οποία οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται ότι κάνουν καλά τη δουλειά τους (Hackman και Oldham 1976: 257-258)



### 2.5.2 Μισθός

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

Τα επίσημα στοιχεία σχετικά με την κατάταξη των χωρών όσον αφορά στους μισθούς και όσον αφορά στην ικανοποίηση μας δίνουν τη δυνατότητα να ερμηνεύσουμε την αντιστοιχία αμοιβής και εργασιακής ικανοποίησης. Παρ' όλα αυτά, αν και το μέσο επίπεδο των μισθών μπορεί να οδηγήσει σε κάποια συμπεράσματα σχετικά με το μέσο επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης θα πρέπει να γίνεται ανά χώρα και ανά τομέα πιο ενδελεχής έρευνα, γιατί υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επιδρούν στην κατάταξη των χωρών ως προς την εργασιακή ικανοποίηση, όπως είναι για παράδειγμα η σχέση μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων (Akhtara και συν. 2010).

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

### 2.5.3 Προοπτικές προαγωγής και εξέλιξης

Τα θέματα σταδιοδρομίας και προαγωγής πρόσφατα άρχισαν να βρίσκονται στο επίκεντρο των ερευνητών που ασχολούνται με θέματα προσωπικού. Η διαχείριση της σταδιοδρομίας, από πλευράς ατόμου, «μπορεί να οριστεί ως η διαδικασία με την οποία το άτομο δημιουργεί, υλοποιεί και παρακολουθεί την εξέλιξη των στόχων και των στρατηγικών που σχετίζονται με τη σταδιοδρομία του» (Κάντας 1993: 85)

Επιπροσθέτως, ο Κάντας (1995) υποστηρίζει ότι, οι κυριότεροι παράγοντες του άγχους όσον αφορά την σταδιοδρομία είναι η έλλειψη αισθήματος ασφάλειας και το αίσθημα ότι το άτομο μεγαλώνοντας είναι «ξεπερασμένο» σε ότι αφορά τις γνώσεις του και τις δεξιότητες του. Ο Herzberg (1959) συμπέρανε ότι η προαγωγή είναι ένας από τους κύριους παράγοντες ικανοποίησης από την εργασία. Ωστόσο, η έννοια της προαγωγής συναντάται κυρίως στα ανώτερα επιστημονικά επαγγέλματα, ενώ στα χειρωνακτικά επαγγέλματα συνήθως δεν συναντάμε κάτι τέτοιο και πιθανόν ο εργαζόμενος να κατέχει την ίδια θέση σε όλη τη ζωή του (Κάντας 1993).

Ειδικά για τους νέους εργαζομένους οι δυνατότητες εξέλιξης αποτελεί στοιχείο πολύ βασικό τόσο για την επιλογή του αντικειμένου εργασίας όσο και για την εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι που δουλεύουν σε ένα περιβάλλον που έχει τις δυνατότητες να προσφέρει ευκαιρίες ανέλιξης, έχουν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και δείχνουν περισσότερη διάθεση για εργασία. Αντιθέτως, όταν δεν υπάρχουν προοπτικές για το μέλλον, η ικανοποίηση είναι μικρή και πολλές φορές επισκιάζει και τον παράγοντα της αμοιβής, δηλαδή ο υψηλός μισθός δεν μπορεί να καλύψει την ανάγκη για εξέλιξη (Graham και Messner 1998). Ειδικά στις ονομαζόμενες part-time jobs και στις προσωρινές εργασίες (temporary work), παρατηρείται μικρή εργασιακή ικανοποίηση ως προς τις προοπτικές για το μέλλον και τις δυνατότητες εξέλιξης που προσφέρουν (De Graaf-Zijl 2011). Αυτό αποδεικνύεται και στις μέρες μας στην Ελλάδα, όπου έχουν δημιουργηθεί ευέλικτες μορφές απασχόλησης, μερικής απασχόλησης ή ελεύθερου ωραρίου, όπου οι εργαζόμενοι έχουν ως στόχο αποκλειστικά το εισόδημα και όχι την ανέλιξη. Δηλαδή ο εργαζόμενος απορρίπτει συνειδητά τον παράγοντα εξέλιξη και συμβιβάζεται ή ικανοποιείται με το ύψος της αμοιβής.

#### **2.5.4 Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον**

Η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον αποτελεί σήμερα έναν από τους σημαντικότερους και αναπτυγμένους τομείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύμφωνα με ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «η βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας στην εργασία σχετίζεται με την υγεία και την ασφάλεια στον εργασιακό χώρο». Σε έρευνα στην Ινδία (Kumari, 2011), τα αποτελέσματα που προέκυψαν αποδεικνύουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται άμεσα με το χώρο εργασίας. Η ικανοποίησή τους ήταν πολύ υψηλή σχετικά με τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, τη συνεργασία, την επικοινωνία, την ηγεσία και την αναγνώριση του έργου τους από συναδέλφους και διοίκηση. Όμως ήταν πολύ δυσαρεστημένοι από τις συνθήκες εργασίας ως προς την υγιεινή, δηλώνοντας ότι είναι ένα πολύ βασικό στοιχείο που πρέπει να βελτιωθεί άμεσα. Το εργασιακό περιβάλλον παίζει σημαντικό ρόλο επίσης και σε πιο προηγμένες χώρες, όπως στην Ευρώπη κυρίως στις βόρειες και τις Σκανδιναβικές χώρες (Gyekye 2005), αλλά και τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Hayes και συν. 1998). Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στα πλαίσια υγιεινής και ασφάλειας, χωρίς κίνδυνο ατυχημάτων, έχει πολλαπλό όφελος για τις επιχειρήσεις, γιατί απαλλάσσεται από το κόστος που μπορεί να προκαλέσει ένα ατύχημα (οικονομικό, ανθρώπινο, κοινωνικό) και συγχρόνως αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση και συνεπώς την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Gyekye 2005).

#### **2.5.5 Εργασιακή Ασφάλεια**

Η εργασιακή ασφάλεια η οποία αποδίδεται με τον όρο Job Security, αφορά τη σιγουριά που νιώθει ο εργαζόμενος στην οργάνωση που δουλεύει, επειδή θεωρεί ότι η θέση του είναι εξασφαλισμένη και δεν κινδυνεύει να απολυθεί ή να δεχθεί περικοπές (Haile 2011). Π.χ. η μονιμότητα που αποτελεί μορφή εργασίας με υψηλό δείκτη εργασιακής ασφάλειας, φαίνεται να αποτελεί παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης. Σύμφωνα με τον Gruen (2004), αυτό που θέλουν πραγματικά οι εργαζόμενοι είναι μια εγγυημένη εργασία. Στη Μεγάλη Βρετανία, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα δηλώνουν ότι η επαγγελματική τους ικανοποίηση συνδέεται με

το χώρο εργασίας και αντιλαμβάνονται ως χαρακτηριστικά του την ασφάλεια της απασχόλησης και το βαθμό συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Η εργασιακή ασφάλεια απαλλάσσει τον εργαζόμενο από το εργασιακό στρες και τις εργασιακές-οικονομικές του ανασφάλειες και του επιτρέπει να δημιουργήσει ελεύθερα και χωρίς άγχος. Επίσης ο εργαζόμενος θεωρεί ότι αναπτύσσεται μια ισχυρή δέσμευση με τον οργανισμό του και οφείλει να ανταποδώσει με το έργο του. Φυσικά έχουν παρατηρηθεί και αντίθετες καταστάσεις, κυρίως σε δημόσιες υπηρεσίες όπου ο έλεγχος είναι πιο χαλαρός, δηλαδή οι εργαζόμενοι επαναπαύονται στη μονιμότητα και δεν παράγουν έργο, αφού δεν κινδυνεύουν με απόλυση.

### **2.5.6 Σχέσεις με διοίκηση**

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

### **2.5.7 Χαρακτηριστικά οργανώσεων**

Η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να αυξηθεί ή να μειωθεί λόγω κάποιων χαρακτηριστικών των οργανώσεων. Αυτά τα χαρακτηριστικά είναι:

- 1) Το μέγεθος της οργάνωσης. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι περισσότερη στις μικρότερες οργανώσεις.
- 2) Τα επίπεδα ιεραρχίας στην οργάνωση. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι μεγαλύτερη στις οργανώσεις όταν τα επίπεδα ιεραρχίας είναι λιγότερα. (Evans και La Laseau 1950)
- 3) Η συμμετοχή στις αποφάσεις της οργάνωσης. Σύμφωνα με τον Κάντα (1998) η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνεται όταν ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, ειδικά σε τομείς που οι ίδιοι κατέχουν καλά.
- 4) Η διοίκηση της οργάνωσης. Η αποτελεσματική πολιτική από την πλευρά της Οργάνωσης με στόχο την υποβοήθηση των εργαζομένων έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης (Κάντας 1998)

### **2.5.8 Συνεργασία με συναδέλφους και συνεργασία με άλλες ειδικότητες**

Οι άνθρωποι που είναι ικανοποιημένοι για τον τρόπο που τους φέρονται στην εργασία τείνουν να είναι πιο ευχάριστοι προς τους συνεργάτες τους και επιθυμούν λιγότερο να παραιτηθούν σε σχέση με εκείνους που είναι δυσαρεστημένοι (Greenberg 2001). Σύμφωνα με τον Antoniou (2009) το εργασιακό περιβάλλον, όπως οι συνάδελφοι και οι προϊστάμενοι, επηρεάζουν τον εργαζόμενο. Οι παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης σχετίζονται με 1) την ύπαρξη κοινών αντιλήψεων ανάμεσα σε συναδέλφους και προϊσταμένους, 2) την κοινωνική υποστήριξη, 3) βοήθεια από συναδέλφους και προϊσταμένους, ώστε ο εργαζόμενος να ξεκαθαρίσει τους στόχους του και να λάβει τις σωστές αποφάσεις.

### 2.5.9 Ατομικές Διαφορές

Οι μελέτες του Hawthorne το 1920 ανέδειξαν την σπουδαιότητα των ατομικών διαφορών στην επαγγελματική ικανοποίηση. Την δεκαετία του '80 υπήρξε μεγάλο ενδιαφέρον για το πως επιδρά η προσωπικότητα στην επαγγελματική ικανοποίηση. Οι έρευνες έδειξαν ότι τα ατομικά στοιχεία σχετίζονται και αποτελούν παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρακάτω θα περιγράψουμε 4 βασικές ατομικές διαφορές που συντελούν στην ικανοποίηση από την εργασία.

#### 1) Φύλο

Όσον αφορά στο φύλο των εργαζομένων και την επαγγελματική ικανοποίηση τα αποτελέσματα των ερευνών είναι αντιφατικά. Άλλοτε παρουσιάζουν τις γυναίκες να είναι περισσότερο ικανοποιημένες και άλλοτε τους άνδρες. Ενδεικτικά αναφέρουμε την έρευνα του Gaj (2000) όπου οι γυναίκες δίνουν περισσότερη σημασία από τους άντρες στην αρνητική επίδραση των απλήρωτων υπερωριών στις συνολικές τους αποδοχές, ενώ οι άντρες προσδοκούν μέσω των υπερωριών την επίτευξη προαγωγής ή υψηλής αξιολόγησης. Άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η μελέτη που έγινε σε εκπαιδευτικούς σε δημόσια σχολεία στην Ελλάδα (Koustelios, 2001), όπου παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές ως προς το φύλο σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Για την ακρίβεια οι άντρες εκπαιδευτικοί στα δημοτικά σχολεία δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες εκπαιδευτικούς ως προς τις συνθήκες εργασίας. Οι περισσότερες, πάντως, έρευνες που διερεύνησαν την επαγγελματική ικανοποίηση σχετικά με το φύλο των εργαζομένων βρήκαν πολύ λίγες έως και μηδαμινές διαφορές. Ο Paul E. Spector (1997) αναφέρει ότι οι Greenhaus και συν. (1990) δεν βρήκαν διαφορές στην ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των δύο φύλων, παρόλο που οι γυναίκες στις μελέτες τους ήταν σε χαμηλόμισθες θέσεις σε σχέση με τους άνδρες και όχι σε διοικητικές θέσεις.

Στην προσπάθεια να γίνει ανάλυση των προαναφερθεισών μελετών, φαίνεται διαφοροποίηση των προσδοκιών που έχουν από την εργασία τα δύο φύλα. Επίσης, άλλοι ερευνητές θεωρούν ότι τα δύο φύλα διαφοροποιούνται στις αξίες και στην αντίληψη που έχουν για την ισότητα. Καμία από τις παραπάνω θεωρήσεις δεν καταφέρνει να επεξηγήσει τα αποτελέσματα των ερευνών. Οι

Herzberg και συν.(1957) αναφέρουν ότι οι παράγοντες που καθορίζουν τις στάσεις των δύο φύλων στην εργασία είναι ίδιοι.

## **2) Ηλικία**

Η ηλικία αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα, ο οποίος καθορίζει το άτομο ως προς τις πτυχές της ζωής του. Σύμφωνα με τις περισσότερες έρευνες, η επαγγελματική ικανοποίηση είναι αυξημένη στην ηλικία των 20, διότι επικρατεί η ονειρική προσέγγιση της εργασίας και συνολικά της πραγματικότητας. Μείωση της ικανοποίησης από την εργασία υπάρχει αργότερα (25 έτη) όταν υπάρξει η ασυμφωνία- σύγκρουση μεταξύ των ιδανικών του ατόμου και της πραγματικότητας της εργασίας. Στη συνέχεια το άτομο, καθώς έχει προσαρμοστεί στα καινούρια δεδομένα, αρχίζει να κατορθώνει επαγγελματικούς στόχους, με αποτέλεσμα την ικανοποίηση από την εργασία του. Η κορύφωση της ικανοποίησης ξεκινάει στο τέλος της τρίτης και στις αρχές της τέταρτης δεκαετίας της ζωής του. Έπειτα ακολουθεί η κρίση της καριέρας (45-50 έτη). Η επαγγελματική ικανοποίηση, όμως, επανακάμπει, καθώς η κρίση επιλύεται. Η επαγγελματική δυσαρέσκεια εμφανίζεται πάλι, όταν το άτομο προετοιμάζεται για την συνταξιοδότηση (Jewell & Siegall, 1990). Τέλος, ο εργαζόμενος μεγαλώνοντας, διευρύνονται τα ενδιαφέροντά του, καθώς αποκτά και περισσότερη εμπειρία, κάτι το οποίο τον οδηγεί σε αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία του. Ο Κάντας (1998) αναφέρει ότι τα αποτελέσματα πολλών ερευνών έδειξαν ότι ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης αυξάνει με την ηλικία.

## **3) Μειονότητες**

Κάποιες έρευνες έδειξαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι χαμηλότερη στις μειονοτικές ομάδες. Σύμφωνα με τους Herzberg και συν.(1957) η χαμηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση την εκδηλώνουν άτομα που υπήρξαν θύματα διακρίσεων. Ωστόσο δεν υπάρχουν αρκετές πληροφορίες σχετικά με τις διαφορές στην επαγγελματική ικανοποίηση όσον αφορά τις διαφορετικές φυλές που απαρτίζουν την κοινωνία.

## **4) Μορφωτικό επίπεδο**

Ένας παράγοντας που συντελεί στην ικανοποίηση από την εργασία είναι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων. Για παράδειγμα, εάν δύο άτομα με διαφορετικό μορφωτικό επίπεδο καταλαμβάνουν την ίδια θέση εργασίας με τα ίδια καθήκοντα/υποχρεώσεις και τα ίδια οφέλη/προνόμια, το άτομο με το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο είναι πολύ λιγότερο ικανοποιημένο από την εργασία του. Αυτό συμβαίνει διότι ο εργαζόμενος με το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο θεωρεί ότι συνεισφέρει περισσότερο στην δουλειά του. Σύμφωνα με τον Schultz (1982) η εκπαίδευση δημιουργεί υψηλότερες προσδοκίες και κατά αυτόν τον τρόπο συμβάλλει στην επαγγελματική δυσαρέσκεια του εργαζομένου. Πολλές φορές οι πιο μορφωμένοι θεωρούν ότι δεν τους έχει ανατεθεί η σωστή θέση και δεν τους δίνεται η ευκαιρία να αναπτύξουν περισσότερο τις ικανότητές τους και συγχρόνως «ακυρώνονται» οι σπουδές των προηγούμενων χρόνων, με αποτέλεσμα να θεωρούν ότι και ο μισθός τους δεν είναι ανάλογος της αξίας τους. Εργαζόμενοι με πολλές γνώσεις και υψηλό μορφωτικό επίπεδο που δε χρησιμοποιούνται σωστά έχουν χαμηλή απόδοση, μικρότερο μισθό και μικρό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης. Βέβαια θα πρέπει οι εργαζόμενοι να μην κάνουν συγκρίσεις μόνο ως προς το μορφωτικό επίπεδο, γιατί κάποιος συνεργάτης με μικρότερο μορφωτικό επίπεδο μπορεί να έχει περισσότερες εξειδικευμένες γνώσεις πάνω στο αντικείμενο δουλειάς του ή μεγαλύτερη εμπειρία, γεγονός που αντισταθμίζει το χάντικαπ που έχει έναντι ενός πιο μορφωμένου εργαζομένου.

## **2.6 Αποτελέσματα επαγγελματικής ικανοποίησης**

Σύμφωνα με τον Spector (1997) η επαγγελματική ικανοποίηση ή η επαγγελματική δυσαρέσκεια των εργαζομένων εκδηλώνεται με διάφορες συμπεριφορές και αποτελέσματα. Αυτές οι επιπτώσεις δεν σχετίζονται μόνο με την ίδια την εργασία, όπως η επίδοση του εργαζομένου ή η παραίτηση από την εργασία του, αλλά επηρεάζονται και τομείς που δεν αφορούν την εργασία, όπως η υγεία και η ικανοποίηση από τη ζωή. Τα τελευταία χρόνια, η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται σημαντική, καθώς έχει σημαντικές επιπτώσεις στους υπαλλήλους απ' ότι στις οργανώσεις. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την υγεία με την ευημερία. Στους κοινωνικούς λειτουργούς η επαγγελματική ικανοποίηση είναι σημαντική, καθώς η



ικανοποίηση τους από το επάγγελμα, τους καθιστά να παραμείνουν σε αυτό και να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες (Acker, 1999).

### **2.6.1 Επίδοση στην εργασία**

Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται άμεσα με την επίδοση των εργαζομένων. Είναι πολύ πιθανό η επαγγελματική ικανοποίηση να οδηγεί σε επαγγελματική επίδοση, καθώς οι άνθρωποι, οι οποίοι είναι ευτυχισμένοι με την εργασία τους φαίνεται να έχουν περισσότερα κίνητρα, να εργάζονται σκληρά και να αποδίδουν καλύτερα. Η συσχέτιση ικανοποίησης και επαγγελματικής επίδοσης, είναι υψηλότερη σε εργασίες που η καλή επίδοση αμείβεται, ενώ σε εργασίες που δεν συμβαίνει κάτι τέτοιο, είναι πολύ χαμηλή (Spector, 1997). Υπάρχουν απόψεις που θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση και η επίδοση των εργαζομένων σχετίζονται υπό ορισμένες συνθήκες. Σύμφωνα με τον Herman (1973) η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την επίδοση όταν όμως δεν υπάρχουν άλλες επιρροές στην συμπεριφορά του εργαζομένου. Δηλαδή παρατηρείται ο εργαζόμενος να μην έχει υψηλές επιδόσεις στην εργασία εξαιτίας του φόβου της απόλυσης.

### **2.6.2 Ικανοποίηση από την ζωή**

Οι εργαζόμενοι τείνουν να επηρεάζονται και από γεγονότα και καταστάσεις που λαμβάνουν χώρα έξω από το εργασιακό τους περιβάλλον. Η ικανοποίηση από την ζωή αναφέρεται στα συναισθήματα ενός ατόμου γενικά, δηλαδή σε όλους τους τομείς της ζωής του. Ως παράγοντας ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας μπορεί να ληφθεί η κατάσταση στην οικογένειά του, μιας και το άτομο επηρεάζεται από τα δρώμενα στο σπίτι του. Η εργασία, παρόλα αυτά, παραμένει ένα σημαντικό μέρος της ζωής ενός ατόμου και κατά αυτόν τον τρόπο η επαγγελματική ικανοποίηση και η ικανοποίηση από την ζωή συνδέονται. Σύμφωνα με τον Spector (1997) υπάρχουν 3 υποθέσεις για το πως συνδέεται η ικανοποίηση από την εργασία και από την ζωή. Η πρώτη εκδοχή αναφέρει ότι τα συναισθήματα σε ένα τομέα ζωής, επηρεάζουν και τους άλλους τομείς της ζωής του ατόμου. Η δεύτερη εκδοχή αναφέρει ότι τα άτομα αναπληρώνουν την

δυσαρέσκεια σε έναν τομέα της ζωής καλλιεργώντας ικανοποίηση σε έναν άλλον. Τέλος, η τρίτη εκδοχή αναφέρεται στην κατηγορία ατόμων που διαχωρίζουν την εργασία τους από την προσωπική τους ζωή. Πάντως η πρώτη περίπτωση φαίνεται να ισχύει περισσότερο, αφού σύμφωνα και με θεωρίες όπως του Levering (1988), του Lawler (1994) και της Topolosky (2000), η επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από την προσωπική ζωή των εργαζομένων.

### **2.6.3 Υγεία- Ψυχική Υγεία**

Η επαγγελματική ικανοποίηση φαίνεται να σχετίζεται με την υγεία σύμφωνα με έρευνες. Ο Palmore (1969) αναφέρει ότι, τα άτομα που απεχθάνονται την δουλειά τους τείνουν να έχουν μειωμένο όριο ζωής. Ο Spector (2000) ανέφερε ότι η ικανοποίηση από την εργασία συνδέεται με φυσικά και ψυχοσωματικά συμπτώματα, αλλά και με καταστάσεις άγχους και κατάθλιψης. Τα άτομα που έχουν την τάση να αναπτύσσουν αρνητικά συναισθήματα είναι πιθανόν να είναι δυσαρεστημένα από την εργασία τους και να βιώνουν φυσικά και ψυχολογικά συμπτώματα. Η επαγγελματική δυσαρέσκεια ενός εργαζομένου σε μια οργάνωση δηλώνει ότι κάτι δεν πάει καλά στην εργασία του και εάν αυτό έχει διάρκεια, τότε είναι πιθανόν να προκαλέσει φυσικά και ψυχολογικά προβλήματα υγείας (Spector, 1997).

### **2.6.4 Εργασιακό άγχος- στρες**

Η λέξη «άγχος» είναι γνωστή σε όλους μας. Συχνά όλοι έχουμε αισθανθεί αγχωμένοι σε διάφορες στιγμές και καταστάσεις ή γνωρίζουμε φίλους και συγγενείς που παραπονιούνται για το άγχος. Τι ακριβώς είναι το άγχος; Τι το προκαλεί; Πως μας επηρεάζει; Ποιές είναι οι συνέπειες για τα άτομα και για τις οργανώσεις; Ο ορισμός που θα προσδώσουμε για το άγχος, για να αναλύσουμε όλα τα παραπάνω, είναι γενικός διότι έχει διαφορετική σημασία σε διαφορετικά άτομα και αυτή η σύγχυση θα μας συνοδεύσει και παρακάτω (Dolan 2007). Το άγχος αποτελεί φυσιολογική εκδήλωση κάθε ανθρώπου, εφόσον συνδέεται άμεσα με την επιβίωσή του. Το άγχος πηγάζει από την σχέση και από την αλληλεπίδραση του ανθρώπου με το περιβάλλον του. Μπορεί να οριστεί ως η

πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο άτομο. Ο βαθμός επίδρασης των συνθηκών αυτών που προκαλούν πηγές άγχους διαφοροποιείται από άτομο σε άτομο (Κάντας 1998).

Το άγχος ορίζεται ως μια γενική αντίδραση σε μια ενέργεια ή σε μια κατάσταση που εγείρει ειδικές φυσικές και ψυχολογικές απαιτήσεις (ή και τα δυο) από το άτομο (Beehr και Franz 1986; Ivancevich και Mattenson 1986). Τα άτομα αντιδρούν διαφορετικά σε διάφορες απαιτήσεις και για αυτό το λόγο είναι δύσκολο να καθοριστεί ένα πρόγραμμα διαχείρισης άγχους στον εργασιακό χώρο. Οι παράγοντες, που παίζουν ρόλο στην δημιουργία του άγχους στον εργασιακό χώρο, είναι πολλοί και διαφορετικοί. Παρακάτω θα αναφέρουμε κάποιους.

- 1) Εργασιακές απαιτήσεις: Οι λόγοι που κάποιες δουλειές είναι πιο αγχωτικές από άλλες είναι όταν οι εργαζόμενοι καλούνται να πάρουν αποφάσεις, εργάζονται σε δυσάρεστες συνθήκες, εκτελούν την εργασία τους χωρίς δομές και όταν κάνουν επαναλαμβανόμενες ανταλλαγές πληροφοριών με άλλους.
- 2) Σύγκρουση μεταξύ της εργασίας και του ελεύθερου χρόνου: Η σύγκρουση αυτή προκαλείται όταν οι εργαζόμενοι έχουν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις της εργασίας τους, αλλά έχουν να μεγαλώσουν μια οικογένεια. Οι εργαζόμενοι πιέζονται να «βρουν» χρόνο να αφιερώσουν στην εργασία και την οικογένεια τους.
- 3) Ασάφεια ρόλων: Η ασάφεια ρόλων στη δουλειά ενός εργαζόμενου προκαλεί άγχος, δηλαδή όταν οι εργαζόμενοι δεν είναι σίγουροι για διάφορες πτυχές της εργασίας τους, όπως η έκταση των υποχρεώσεων τους, τι αναμένουν από αυτούς και πώς να διαιρέσουν τον χρόνο τους για σημαντικά καθήκοντα.
- 4) Υπερφόρτωση εργασίας και μη: Οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν δουλειές τις οποίες δεν μπορούν να ολοκληρώσουν σε μια συγκεκριμένη περίοδο. Ωστόσο αυτό προκαλεί άγχος στον εργαζόμενο. Αντίθετα, η μη ανάληψη καθηκόντων και εργασιών προκαλεί στους εργαζόμενους πλήξη και συναισθηματική εξουθένωση. Κανένα από τα παραπάνω δεν είναι ευχάριστα για τους εργαζόμενους και οι έρευνες έχουν δείξει ότι τους προσδίδει υψηλά επίπεδα άγχους.
- 5) Ευθύνες από άλλους(βαρύ φορτίο): Κάποιοι εργαζόμενοι τείνουν να έρχονται σε επαφή με κόσμο περισσότερο από άλλους, όπως είναι οι επόπτες και αυτό προκαλεί πολύ άγχος.

- 6) Πλήθος από κοινωνική υποστήριξη- το κόστος της απομόνωσης: Έρευνες έχουν δείξει ότι, όταν οι εργαζόμενοι νοιώθουν ότι έχουν υποστήριξη στην εργασία τους, δεν έχουν υψηλά επίπεδα άγχους και η πίεση που τους ασκούν οι υποχρεώσεις, μειώνεται.
- 7) Σεξουαλική παρενόχληση- Διάχυτο πρόβλημα στον εργασιακό χώρο: Η σεξουαλική παρενόχληση αποτελεί παράγοντα εργασιακού άγχους. Οι εργαζόμενοι που δέχονται σεξουαλική παρενόχληση, κυρίως γυναίκες, δυσκολεύονται να αφιερωθούν στην εργασία τους, ενώ είναι πιθανόν να εμφανίζουν συχνά συμπτώματα ασθένειας (Greenberg, 2001)

### **2.6.5 Επαγγελματική Εξουθένωση (Burnout)**

Ένα σημαντικό φαινόμενο της σύγχρονης εποχής που απασχολεί τους επιστήμονες και μη, σύμφωνα με τον Maslach (1993) είναι η εξουθένωση (burnout) των εργαζομένων. Η επαγγελματική εξουθένωση προκύπτει όταν η σχέση του ατόμου με την εργασία του διαταραχθεί από τους όποιους παράγοντες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η σημασία της εξουθένωσης ως κοινωνικού προβλήματος αναγνωρίστηκε από επαγγελματίες πριν γίνει αντικείμενο έρευνας από ερευνητές. Ο Freudenberger (1974) ήταν ο πρώτος που χρησιμοποίησε τον όρο «επαγγελματική εξουθένωση», εργαζόμενος σε μια κλινική απεξάρτησης τοξικομανών, για να περιγράψει μια κατάσταση σωματικής και συναισθηματικής εξάντλησης που προκύπτει από τις συνθήκες εργασίας.

Οι ορισμοί για την επαγγελματική εξουθένωση ανά καιρούς είναι πολλοί και μερικές φορές αντιφατικοί μεταξύ τους (Κάντας 1996). Σύμφωνα με τον Maslach (1993) η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια ψυχολογική διαδικασία συναφής, αλλά όχι ταυτόσημη με το επαγγελματικό άγχος, αν και είναι στενά συνδεδεμένο με αυτό. Πρόκειται για σύνδρομο από τρεις επιμέρους διαστάσεις: την *συναισθηματική εξάντληση*, όπου το άτομο δεν μπορεί να προσφέρει στους αποδέκτες των Υπηρεσιών του, την *αποπροσωποποίηση*, όπου το άτομο έχει αρνητική και μερικές φορές κυνική αντιμετώπιση των αποδεκτών των Υπηρεσιών του και το *μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης*, το άτομο που πάσχει έχει την τάση να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού του, κυρίως όσον αφορά την

δουλειά του με τους αποδέκτες των Υπηρεσιών του. Η θεωρία της επαγγελματικής εξουθένωσης προτείνει ότι ένα υποκείμενο που βρίσκεται σε μια τέτοια κατάσταση βιώνει συμπτώματα συναισθηματικής εξάντλησης και χαμηλών εργασιακών κινήτρων. Οι Lee και Ashforth (1993) υπογράμμισαν ότι η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί αντίδραση στα αρνητικά συναισθήματα ενός ατόμου όταν βρίσκεται σε μια δυσάρεστη για αυτό εργασία. Όλα τα άλλα συστατικά της εξουθένωσης απορρέουν από τη συναισθηματική εξάντληση (Spector 1997). Σύμφωνα με τους Lee και Ashforth, (1993) το σύνδρομο αυτό θεωρήθηκε αρχικά ότι εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που έχουν εργασία, η οποία συνεπάγεται προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα (γιατροί, νοσοκόμοι, εκπαιδευτικοί κλπ.), αλλά επίσης η διερεύνηση του συνδρόμου αυτού έχει επεκταθεί και σε άλλα επαγγέλματα (Maslach, 1993).

#### **2.6.6 Δραστηριότητες Συλλόγων- Σωματείων**

Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συμμετέχουν στα σωματεία τους και να ψηφίζουν. Οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους τείνουν να μην εμπλέκονται στις διαδικασίες των σωματείων. Οι δραστηριότητες στα σωματεία συνδέονται με πηγές οικονομικής ικανοποίησης (Argyle, 1989). Η συνδικαλιστική ελευθερία αποτελεί κοινωνικό και αμυντικό δικαίωμα που περιλαμβάνει την ελευθερία ίδρυσης συνδικαλιστικής οργάνωσης και συμμετοχής σε αυτήν ή σε άλλη ήδη υπάρχουσα. Σκοπός της είναι η προστασία και η προώθηση των εργασιακών και οικονομικών συμφερόντων των εργαζομένων, έχοντας σαν κύρια μέσα τις απεργιακές κινητοποιήσεις και τη σύναψη συλλογικών συμβάσεων. Φορείς της συνδικαλιστικής ελευθερίας είναι ο κάθε εργαζόμενος που βρίσκεται σε σχέση εξαρτημένης εργασίας, καθώς και ο εργοδότης που απασχολεί εργαζομένους αυτής της μορφής. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, σύμφωνα με τον κλασικό ορισμό των Sidney και Beatrice Webb, «αποσκοπούν στην προαγωγή και προάσπιση των συμφερόντων των μελών τους» (Κατσανέβας 1996).

#### **2.6.7 Κινητικότητα προσωπικού (Turnover)**

Η επαγγελματική ικανοποίηση και η εθελοντική αλλαγή εργασίας (turnover) είναι σύνθητες φαινόμενο στους εργαζόμενους, οι οποίοι εργάζονται κυρίως σε μεγάλες Οργανώσεις. Η κινητικότητα προσωπικού συμβαίνει/λαμβάνει χώρα όταν οι εργαζόμενοι εθελοντικά επιλέγουν να μην συνεχίσουν την εργασία τους σε μια Οργάνωση, αλλά επιλέγουν κάποιον άλλον χώρο εργασίας, πιθανότατα κάποια άλλη Οργάνωση. Η σχέση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και κινητικότητας προσωπικού (turnover) δεν έχει μελετηθεί εκτενώς στις Οργανώσεις (Tamara 2007). Η μελέτη των Mor Barak και συν. (2001) αναφέρει ότι, η επαγγελματική εξουθένωση, η επαγγελματική δυσαρέσκεια, το χαμηλό οργανωτικό και επαγγελματικό συμβόλαιο και το στρες είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες για το turnover ή είναι οι παράγοντες οι οποίοι δημιουργούν την πρόθεση των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τον συγκεκριμένο χώρο εργασίας. Η σχέση της κινητικότητας του προσωπικού (turnover) με την επαγγελματική ικανοποίηση, σύμφωνα με τον Κάντα (1998), είναι ασθενής, λόγω των καταστάσεων που επικρατούν στην αγορά εργασίας. Όταν υπάρχει προσφορά εργασίας πολλοί εργαζόμενοι θα αναζητήσουν νέα εργασία με καλύτερους όρους και αντίστροφα, σε περιόδους ύφεσης οι δυσαρεστημένοι εργαζόμενοι είναι πιθανόν να μην εγκαταλείψουν τις θέσεις εργασίας τους. Άλλωστε η κινητικότητα του προσωπικού (turnover) είναι πολύπλοκη και σταδιακή διαδικασία.

## **2.7 Σύνοψη**

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί το κλειδί για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, αφού η αύξηση την παραγωγικότητας και της απόδοσης του εργαζομένου οδηγεί σε ποιοτικές υπηρεσίες και προϊόντα, γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση και δημιουργία μακροχρόνιων εταιρικών σχέσεων, με μακροπρόθεσμα οφέλη, εξασφαλίζοντας βιωσιμότητα και ανάπτυξη (Bontis και συν. 2011). Η παγκόσμια κατάσταση στην οικονομία και γενικά οι διεθνείς εξελίξεις φαίνεται να επιδρούν σε θέματα της εργασιακής ικανοποίησης. Η έρευνα Workmonitor της Randstad, μιας από τις μεγαλύτερες εταιρίες ανθρώπινου δυναμικού παγκοσμίως, για το πρώτο τρίμηνο του 2011, έδειξε ότι σε Ελλάδα και Ηνωμένο Βασίλειο, λόγω της οικονομικής κρίσης, έχει μειωθεί ο βαθμός της εργασιακής ικανοποίησης, το επίπεδο αυτοπεποίθησης υποχωρεί όπως και η κινητικότητα με ζητούμενο την προαγωγή.

Σύμφωνα με τη Διευθύνουσα Σύμβουλο της Randstad, οι πέντε παράγοντες που επηρεάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την εργασιακή ικανοποίηση υπό συνθήκες αβεβαιότητας είναι η μείωση μισθού, το αίσθημα της ασφάλειας και της πίεσης, η αύξηση των αρμοδιοτήτων, η αύξηση των ωρών απασχόλησης και η έλλειψη ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη.

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

Αν και η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης εφαρμόζεται συνήθως σε επιχειρήσεις που λειτουργούν οργανωμένα τμήματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, είναι χρήσιμο να υπάρχουν μετρήσιμα αποτελέσματα και σε μικρότερες επιχειρήσεις αλλά κυρίως σε δημόσιους οργανισμούς και υπηρεσίες. Ειδικά στις μέρες μας έχει πολύ μεγάλο ενδιαφέρον η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης σε υπηρεσίες που προσφέρουν κοινωνικό έργο. Για αυτό το λόγο η εργασία αυτή έχει ως στόχο τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των Κοινωνικών Λειτουργών και να μελετήσει τις συνθήκες υπό τις οποίες λειτουργούν οι υπηρεσίες Κοινωνικής Εργασίας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΚΡΑΤΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

#### *3.1 Κράτος Πρόνοιας*

Για να μιλήσουμε για το κράτος πρόνοιας θα πρέπει πρώτα να αναφερθούμε στο ρόλο του κράτους γενικά και στη συνέχεια να αναφερθούμε στο κράτος πρόνοιας ειδικά και στα χαρακτηριστικά του. Το κράτος παρεμβαίνει στην αναπτυξιακή διαδικασία και εγγυάται την ομαλή αναπαραγωγή των κοινωνικών σχέσεων. Αναλαμβάνει την ευθύνη κάλυψης αναγκών απασχόλησης, πρόνοιας, υγείας, εκπαίδευσης, στέγης, χωροταξίας, περιβάλλοντος, παρέχοντας το ίδιο υπηρεσίες και παράγοντας αγαθά σε κρίσιμους τομείς (μεταφορές, ενέργεια). Οι κρατικές πολιτικές διαμορφώνονται σε σχέση με τον τύπο κοινωνικής αναπαραγωγής. Αυτό σημαίνει ότι με την αλλαγή της υλικής βάσης της κοινωνίας, οι κρατικές πολιτικές αλλάζουν στην ιστορική εξέλιξη (Γετίμης 1993).

Το κράτος πρόνοιας αποσκοπεί στο να ευνοήσει τις συνθήκες κοινωνικής συνοχής και ισορροπίας και να βελτιώνει την καθημερινή ζωή των πολιτών αναδιανέμοντας «κοινωνικά αγαθά». Μπορούμε να πούμε ότι περιλαμβάνει δύο ομάδες κρατικών δραστηριοτήτων:

1. κρατική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών προς άτομα ή νοικοκυριά, όπως κοινωνική ασφάλιση, υγεία, κοινωνική πρόνοια, εκπαίδευση, στέγαση. Αυτές οι υπηρεσίες διαχωρίζονται σε υπηρεσίες σε χρήμα και υπηρεσίες σε είδος. Οι πρώτες αναφέρονται σε χρηματικές πληρωμές από το κράτος (π.χ. συντάξεις, επιδόματα), οι δεύτερες αναφέρονται σε εκείνες τις δραστηριότητες όπου το κράτος παράγει άμεσα μια υπηρεσία σε είδος που είναι διαθέσιμη δωρεάν ή σε μια τιμή συμβολική (π.χ. παροχές του Εθνικού Συστήματος Υγείας, δωρεάν παιδεία, κοινωνικές υποδομές).

2. κρατική ρύθμιση ιδιωτικών δραστηριοτήτων (ατόμων αλλά και επιχειρηματικών μονάδων) που αφορούν άμεσα συνθήκες ζωής και δημόσια αγαθά. Παράδειγμα τέτοιας ρύθμισης είναι η κοινωνική νομοθεσία περί υποχρεωτικής βασικής εκπαίδευσης (Βερναδάκης 2007).



Ο όρος «κοινωνικές παροχές» χρησιμοποιήθηκε να εξηγήσει τα 5 σημαντικότερα σημεία της κυβερνητικής πολιτικής: παροχές υγείας, κοινωνική ασφάλιση, φροντίδα ή «ατομικές» κοινωνικές υπηρεσίες, δημόσια στέγη, σταθερή εκπαίδευση (Burden 1998). Παρακάτω θα παραθέσουμε τις απόψεις των τριών οπτικών γύρω από το ζήτημα των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων. Αυτές είναι η φιλελεύθερη, η ρεφορμιστική και η ριζοσπαστική.

### **3.1.1 Η φιλελεύθερη προσέγγιση**

Η φιλελεύθερη λογική ισχυρίζεται ότι αν η ατομική ελευθερία συμπίπτει με την πλήρη ελευθερία της αγοράς, τότε η παρέμβαση της κοινωνικής πολιτικής δεν θα είναι απαραίτητη. Η κοινωνική παρέμβαση θα είναι μόνο απαραίτητη αν η αγορά δε λειτουργήσει όπως πρέπει, επειδή κάποιιοι είναι απρόθυμοι να αντισταθούν στον εαυτό τους. Η πολιτεία πρέπει τότε να δημιουργήσει θεσμούς να αναγκάσει τους ανθρώπους να αναλάβουν τις ευθύνες τους για τη δική τους ζωή (Burden 1998).

### **3.1.2 Η ρεφορμιστική προσέγγιση**

Οι ρεφορμιστές εμπεριέχουν τη χρήση της παρέμβασης της πολιτείας να λύσει τα κοινωνικά προβλήματα και να συναντήσει τις κοινωνικές ανάγκες. Για να λυθούν τα προβλήματα πρέπει να είναι ευρέως αποδεκτά. Υπάρχουν τρεις προσεγγίσεις για το πως η κοινωνική πολιτική θα συναντήσει τις κοινωνικές ανάγκες:

- η ατομική προσέγγιση βλέπει ανθρώπους που έχουν ένα πρόβλημα
- η πρακτικιστική προσέγγιση βλέπει κοινωνίες που έχουν ένα πρόβλημα και μπορεί να αποδιοργανώσει την κοινωνία αν δε συμπίπτει η κοινωνική πολιτική με το πρόβλημα
- η προσέγγιση της αλληλεπίδρασης υποθέτει ότι μια πολιτεία από υποθέσεις γίνεται κοινωνικό πρόβλημα. Σκοπεύει να νομιμοποιήσει το πρόβλημα ώστε να δημιουργήσει μια γενική συμφωνία ότι κάτι έγινε. Αν το πρόβλημα νομιμοποιηθεί τότε η πολιτική απόφαση έχει παρθεί. Αυτό είναι προβληματικό και το τελικό συμπέρασμα είναι ότι δεν εγγυάται ότι θα λυθεί το πρόβλημα (Burden 1998: 545-548)

Οι κανόνες δε γίνονται αυτόματα. Αν μια πράξη είναι βλαβερή προς μια ομάδα τότε το κακό πρέπει να ανακαλυφθεί και να εξοντωθεί. Κάποιος πρέπει να τραβήξει την κοινή γνώμη/ προσοχή, παρέχοντας την πίεση ότι πρέπει απαραίτητα να γίνουν τα

πράγματα και να καθοδηγήσει προς την απαραίτητη κατεύθυνση για να φτιαχτεί ένας νόμος (Becker 1963).

### **3.1.3 Η ριζοσπαστική προσέγγιση**

Σύμφωνα με τη ριζοσπαστική προσέγγιση, αυτό που μετράει ως κοινωνικό πρόβλημα είναι μια πολιτική υποσχέσεων που τρομάζει τα ενδιαφέροντα της άρχουσας τάξης. Υπάρχουν 2 προσεγγίσεις (Burden 1998):

- i. Ο καπιταλισμός οργανώνεται με μια σειρά από αναγνωρισμένες πολιτικές. Για να συνεχίσει να αναπτύσσεται εφαρμόζει πολιτικές που βοηθούν την αγορά και την τεχνολογική ανάπτυξη και την επιστημονική πρόοδο και τους τεχνικά εξειδικευμένους εργάτες. Οι πολιτικές εγκαθιδρύθηκαν γι' αυτό το λόγο και άφησαν τον καπιταλισμό να συνεχίσει να αναπτύσσεται.
- ii. Άλλοι μαρξιστές βλέπουν την ταξική πάλη ως σημαντικό παράγοντα για τα κοινωνικά προβλήματα. Η εργατική τάξη πρέπει να δει τη φτώχεια της και την οικονομική ανασφάλεια σαν κοινωνικά προβλήματα και να παλέψει να τα μειώσει. Θα πρέπει να εμπεριέχει τα εργατικά συνδικάτα και την πολιτική δράση για την κοινωνική αλλαγή (Κατσανέβας 1996)

### **3.1.4 Η ανάπτυξη του κράτους πρόνοιας**

Κάθε χώρα άρχισε με βάση τις δικές της κοινωνικές, ιστορικές, πολιτικές και οικονομικές συνθήκες, να οικοδομεί το κράτος πρόνοιας. Ο κύριος στόχος του κράτους-πρόνοιας σε γενικές γραμμές ήταν να αμβλύνει τα κοινωνικά προβλήματα και τις πληγές που άφησε ο πόλεμος και να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για μεγαλύτερη ισότητα και ευημερία των διαφόρων κοινωνικών τάξεων (Σταθόπουλος 2005).

Μεταπολεμικά διαπιστώνεται μια σημαντική ανάπτυξη του κράτους- πρόνοιας που ερμηνεύτηκε με τους εξής τρόπους (Γετίμης 1993):

- α) ως συνέπεια των αναγκών αξιοποίησης και συσσώρευσης του κεφαλαίου
- β) ως αποτέλεσμα των κατακτήσεων των εργαζομένων και των εργατικών κινημάτων
- γ) ως ανάγκη νομιμοποίησης της πολιτικής σταθεροποίησης που εξασφαλίζει το κράτος πρόνοιας, αποτρέποντας ή αμβλύνοντας τις ανεπιθύμητες συνέπειες των οικονομικών κρίσεων.

Όσον αφορά στο κράτος πρόνοιας και την κοινωνική πολιτική των χωρών επισημαίνουμε ότι οι διαφοροποιήσεις στα συστήματα κοινωνικών πολιτικών ανάμεσα σε διάφορες χώρες εκφράζουν τις διαφορές στο επίπεδο ανάπτυξης, τις ιστορικές ιδιαιτερότητες και τις χωρικές διαφοροποιήσεις του καταμερισμού της εργασίας σε κάθε κοινωνία. Π.χ. οι ιδιαιτερότητες της κοινωνικο-οικονομικής ανάπτυξης στην μεταπολεμική Ελλάδα, σφραγίζουν το χαμηλό βαθμό ανάπτυξης των κοινωνικών πολιτικών και τις ελλείψεις του «κοινωνικού» κράτους (Γετίμης 1993).

## **3.2 Κράτος πρόνοιας στην Ελλάδα**

### **3.2.1 Ιστορική Εξέλιξη**

Η κοινωνική πρόνοια από την ίδρυση του νεοελληνικού κράτους χωρίζεται σε δύο περιόδους: α) από τη λήξη του αγώνα για απελευθέρωση του έθνους μέχρι τη μικρασιατική καταστροφή (1833-1921), και β) από τη μικρασιατική καταστροφή μέχρι την κατάρρευση της επτάχρονης δικτατορίας (1922-1974). Στην πρώτη εδραιώνεται η σύσταση του νεοελληνικού κράτους και οριοθετούνται τα σύνορά του. Καταβάλλεται προσπάθεια να επιλυθούν τα κοινωνικά προβλήματα τα οποία πρωτίστως δημιούργησε ο απελευθερωτικός πόλεμος, λ.χ. περίθαλψη και προστασία ορφανών, συνταξιοδότηση αναπήρων, υγειονομική φροντίδα ασθενών. Στη δεύτερη περίοδο αντιμετωπίζονται τα κοινωνικά προβλήματα και δημιουργούνται οι αναγκαίοι κρατικοί θεσμοί ώστε να αντιμετωπισθούν οι συνέπειες της μικρασιατικής τραγωδίας και του 2<sup>ου</sup> παγκοσμίου πολέμου, συμπεριλαμβανομένου και του εμφυλίου (Σταθόπουλος 2005).

Επιπλέον, ο Κοντιάδης (1997) αναφέρει ότι το ελληνικό σύστημα οργανώνεται κατά τρόπο που προσομοιάζει στο γερμανικό πρότυπο. Μετά τη Μικρασιατική καταστροφή, επιχειρείται η πρώτη οργανωμένη ανάπτυξη του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος. Με το νόμο 2868/1922 θεμελιώνεται η πολυδιάσπαση και ο κατακερματισμός των ασφαλιστικών ταμείων. Ως αποτέλεσμα των ορατών κινδύνων από την πολυδιάσπαση των ασφαλιστικών φορέων, προτείνεται το 1929 από τον Ελ. Βενιζέλο η δημιουργία εθνικού συστήματος ασφαλιστικής προστασίας. Σημαντική τομή αποτέλεσε η ίδρυση του ΟΓΑ με το νόμο 3169/1961. Οι προσωπικές κοινωνικές υπηρεσίες ως επί το πλείστον παραμελήθηκαν

μέχρι το τέλος της δεκαετίας του '70. Οι υπηρεσίες αυτές βασίστηκαν στα ιδρύματα για τα ορφανά, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τους ηλικιωμένους. Ένας σημαντικό μέρος των υπηρεσιών προήλθε από τις ιδιωτικές οργανώσεις. Γενικά αυτές οι κοινωνικές υπηρεσίες στόχευαν σε συγκεκριμένες κατηγορίες ανθρώπων, αλλά η λειτουργία τους δεν ήταν καλή λόγω της έλλειψης χρηματοδότησης (Στασινοπούλου 1990).

Μετά τη μεταπολίτευση και ιδίως μετά το 1981, παρουσιάζεται σημαντική αύξηση των κοινωνικών δαπανών. Με την επανεγκαθίδρυση της δημοκρατίας, και ιδιαίτερα μετά τις εκλογές του 1981, το κράτος κοινωνικής πρόνοιας άλλαξε και ενσωμάτωσε στοιχεία τα οποία ισχύουν ακόμα και σήμερα. Μέχρι τότε οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης παρέχονταν από τα δημόσια νοσοκομεία, τις ιδιωτικές και τις αγροτικές κλινικές. Η νέα κυβέρνηση θέσπισε το Εθνικό Σύστημα Υγείας το 1981, σε μια προσπάθεια να μειωθεί ο διαχωρισμός του παλαιού συστήματος υγειονομικής περίθαλψης και να ελεγχθεί η επέκταση των ιδιωτικών πρακτικών (Στασινοπούλου 1990). Ο αριθμός των γιατρών και των νοσοκόμων αυξήθηκε κατά σε μεγάλο ποσοστό. Οι γιατροί δεν μπορούσαν πλέον να απασχολούνται στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Δεδομένου ότι οι περισσότερες υπηρεσίες ήταν δωρεάν, αυξήθηκε και η ζήτηση στα νοσοκομεία. Στη συνέχεια καθιερώθηκε μια αμοιβή προκειμένου να μειωθεί η ζήτηση. Εντούτοις φαίνεται ότι ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού δεν έχει μεγάλη εμπιστοσύνη στη δημόσια υγεία της χώρας, δεδομένου ότι πολλοί Έλληνες προτιμούν τις ιδιωτικές κλινικές ή το εξωτερικό για σοβαρά προβλήματα υγείας.

Η περιοχή της κοινωνικής ασφάλισης αντιμετώπισε προβλήματα. Η κοινωνική ασφάλιση, οργανώθηκε από τις επαγγελματικές ομάδες και τα ασφαλιστικά κεφάλαια των εμπορικών ενώσεων. Μερικές ομάδες πληθυσμών εντούτοις, δεν ήταν καλυμμένες, ενώ άλλες ομάδες που καλύπτονταν είχαν πρόσβαση σε χαμηλού επιπέδου συντάξεις και μερικές φορές ανεπαρκή ιατρική κάλυψη. Η κυβέρνηση του 1981 επέφερε αλλαγές στην κοινωνική ασφάλεια αυξάνοντας τις μηνιαίες συντάξεις, ενώ εισήγαγε τις ελάχιστες συντάξεις και την ιατρική κάλυψη για τους αγρότες οι οποίοι δεν είχαν προηγουμένως πληρώσει σε κάποιο ασφαλιστικό φορέα. Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης χρηματοδοτείται από τις εισφορές των εργαζομένων και των εργοδοτών. Το κράτος οφείλει να χορηγεί

στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης κάποια κεφάλαια προκειμένου να μπορεί να λειτουργήσει σωστά (Κιουκιάς 2007) .

### **3.2.2 Σύγχρονη Εποχή**

Η αποσπασματική, ασυντόνιστη και περιστασιακή ανάπτυξη του κοινωνικοασφαλιστικού θεσμικού πλαισίου και αντιμετώπιση των αναγκών κοινωνικής προστασίας αποτελούν τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος κοινωνικής κάλυψης (Κοντιάδης 1997). Σύμφωνα με το Σταθόπουλο (2005), η κοινωνική πολιτική στην Ελλάδα χωρίζεται σε τρεις τομείς: την κοινωνική ασφάλιση- ασφάλεια, την υγειονομική προστασία και τη στεγαστική πολιτική. Με την εγκαθίδρυση της δημοκρατίας το 1974 αρχίζει μια νέα εποχή για τη χώρα. Ξεκινάει μια διαδικασία ομαλοποίησης της πολιτικής ζωής, εκσυγχρονισμού των βασικών θεσμών και ένταξης της χώρας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Σταθόπουλος 2005).

### **3.2.3 Κρίση του Κράτους – Πρόνοιας**

Σύμφωνα με τους Γετίμη και Γράβαρη (1993), η κρίση του σύγχρονου κοινωνικού κράτους αποτελεί προνομιακό σημείο θέασης τόσο της κρίσης της κοινωνικής θεωρίας όσο και της ίδιας της κοινωνικής κρίσης. Είναι προπάντων κρίση της σύγχρονης καπιταλιστικής κοινωνίας, αφού εξαντλεί ή φαίνεται να εξαντλεί τα παραδεδεγμένα όρια αλλά και τις πρακτικές αρχές διαχείρισής της (πολιτικής και οικονομικής). Το κοινωνικό κράτος δεν εξαντλείται στις αρχές της δεκαετίας του 1970, με την πετρελαϊκή κρίση, αλλά στα τέλη της δεκαετίας του 80, με την ανάσχεση της αρχικής ορμής της ιδεολογίας του νεοφιλελευθερισμού και με τη μεταλλαγή της ιδεολογίας αυτής σε «εφικτές» πολιτικές προτάσεις.

Η οικονομική ύφεση η οποία χαρακτηρίζει όλες τις δυτικές χώρες μετά το 1970, συμβάλλει καθοριστικά στην αμφισβήτηση του κράτους πρόνοιας από τη δεκαετία του '80 και συνεχίζεται. Οι τρεις βασικές αιτίες της κρίσης του κράτους πρόνοιας είναι οι εξής: α) η γήρανση και η διάρκεια ζωής του πληθυσμού η οποία αυξάνει τον αριθμό των δικαιούχων, β) η ύφεση της οικονομίας με τη συνεπακόλουθη υψηλή ανεργία μειώνει δραστικά τον αριθμό των ασφαλισμένων οι

οποίοι πληρώνουν τις εισφορές και συντηρούν το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης και γ) ο εντεινόμενος ανταγωνισμός στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης ανέτρεψε το παλιό οικονομικό σύστημα, το οποίο οδηγεί στην πίεση και συρρίκνωση των πόρων για την κοινωνική ασφάλιση (Σταθόπουλος 2005).

### **3.3 Κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα**

Οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι το πλαίσιο στο οποίο υφίσταται η κοινωνική εργασία και ταυτόχρονα αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος του κράτους πρόνοιας. Το κράτος μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών οφείλει να παρέχει στους πολίτες μιας κοινωνίας, κοινωνική προστασία (Σταθόπουλος 2003). Οι κοινωνικές υπηρεσίες αποτελούν ένα ξεχωριστό κομμάτι της κοινωνικής πρόνοιας και είναι περισσότερο συνδεδεμένο με τον θεσμό της κοινωνικής ασφάλειας, που αναφέρεται:

*«στο σύνολο δημόσιων, ιδιωτικών και εθελοντικών οργανωμένων δραστηριοτήτων, οι οποίες έχουν ως στόχο τη διατήρηση, τη βελτίωση ή την αποκατάσταση της ικανότητας ατόμων ή ομάδων για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες διαβίωσης και κοινωνικής συμμετοχής» (Κοταλακίδης 2007:113).*

Η ανάπτυξη του κράτους Πρόνοιας είναι συνυφασμένη και με το πεδίο των κοινωνικών υπηρεσιών. Πρόκειται για ένα σύνολο υπηρεσιών, κρατικών και τοπικών, οι οποίες στοχεύουν στην εξατομικευμένη φροντίδα και κάλυψη αναγκών. Οι κοινωνικές υπηρεσίες αυτού του τύπου έχουν το στοιχείο του «προσωπικού» γιατί αφορούν την παροχή εξατομικευμένης φροντίδας (Βερναδάκης, 2007). Οι κοινωνικές υπηρεσίες έχουν στόχο να παρέχουν στους πολίτες μιας κοινωνίας, την υποστήριξη που χρειάζονται για να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της σύγχρονης καθημερινότητας, προωθώντας παράλληλα την προσωπική ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία. Σε αυτή την προσπάθεια, βασικό ρόλο διαδραματίζουν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι χρησιμοποιώντας τις μεθόδους κοινωνικής εργασίας, προσπαθούν να προωθήσουν την ευημερία των πολιτών και να τους προσαρμόσουν στα συνεχώς μεταβαλλόμενα κοινωνικά δεδομένα (Αμίτσης 2001). Ο Hasenfeld παρουσιάζει ως κοινωνικές υπηρεσίες το σύνολο υπηρεσιών, των οποίων η κύρια λειτουργία είναι να εξασφαλίζει, να διατηρεί και να προωθεί την προσωπική ευημερία των πολιτών, μέσω της προσωπικής αλλαγής, ή της διαμόρφωσης της ιδιότητάς τους. Οι κοινωνικές υπηρεσίες θεωρούνται ως σύμβολα φροντίδας μιας κοινωνίας, παράλληλα όμως αντιμετωπίζονται και ως σπατάλη λόγω

των χρημάτων που δαπανούνται με σκοπό την παροχή υπηρεσιών σε πολίτες που έχουν ανάγκη (Paradaki 2005). Επιπλέον έχουν ως στόχο να εξασφαλίσουν σε όλους τους πολίτες την ελάχιστη βάση επιβίωσης, υπηρεσίες υγείας, εκπαίδευσης, στέγαση, εργασία και παροχή προσωπικών κοινωνικών υπηρεσιών (Αμίτσης 2001).

Οι κοινωνικές υπηρεσίες με την οργανική τους έννοια αποτελούν όλους τους φορείς δημόσιας διοίκησης και ιδιωτικής πρωτοβουλίας, όπως Υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. Με την λειτουργική τους έννοια, κοινωνικές υπηρεσίες είναι εκείνες που παρέχουν στους πολίτες κοινωνική εργασία με σκοπό την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και που προάγουν την κοινωνική ευημερία (Κρεμαλής 1991). Στο ευρύ φάσμα των κοινωνικών υπηρεσιών εντάσσονται υπηρεσίες που αφορούν την παιδική μέριμνα και προστασία, την τρίτη ηλικία, την οικογένεια, τα άτομα με αναπηρίες, τους ανθρώπους προς κοινωνική επανένταξη (όπως οι χρήστες ναρκωτικών) αλλά και υπηρεσίες που στοχεύουν στην ανάπτυξη και διάχυση της πληροφόρησης και των συμβουλευτικών διαδικασιών (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κλπ). Παραδοσιακά, οι κύριοι φορείς της φροντίδας προς τις παραπάνω κατηγορίες ήταν η οικογένεια, καθώς και τοπικά κοινωνικά δίκτυα (εκκλησία, σύλλογοι φιλανθρωπίας, κλπ). Η θεσμοποίηση του κράτους Πρόνοιας και η καθιέρωσή του ως κύριο φορέα κοινωνικών υπηρεσιών έχουν μειώσει αισθητά την ιδιωτική πρωτοβουλία στον τομέα αυτό (Βερναδάκης 2007).

Οι παραπάνω παροχές αποτελούν βασικούς τρόπους αντιμετώπισης μιας προβληματικής κατάστασης, όμως λόγω της πολυπλοκότητας των κοινωνικών προβλημάτων και των περιορισμένων πόρων δεν είναι πάντα αποτελεσματικοί. Στις κοινωνικές υπηρεσίες λοιπόν παρέχονται και προσωπικές κοινωνικές υπηρεσίες (Παπαφλέσσα 1984) οι οποίες, *«αποτελούν το σκληρό πυλώνα των συστημάτων κοινωνικής πρόνοιας που έχουν ως κύριο στόχο την εξυπηρέτηση ιδιαίτερα σύνθετων αναγκών, οι οποίες δεν είναι δυνατόν να καλυφθούν με χρηματικές παροχές ή παροχές σε είδος»* (Κοταλακίδης 2007: 114). Υπεύθυνοι για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών είναι εξειδικευμένοι επαγγελματίες όπως κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, παιδαγωγοί κ.α. (Παπαφλέσσα 1984) Η κοινωνική εργασία συγκεκριμένα, ασκείται σε δύο είδη οργανώσεων (Ζωγράφου 1992:30):

*«α) στις πρωτογενείς οργανώσεις οι οποίες έχουν σαν βασικό τους καθήκον την εκτέλεση κοινωνικής εργασίας (π.χ. ΚΑΠΗ, ιδρύματα νέων ατόμων με αναπηρία, κέντρα απεξάρτησης)*

*β) στις δευτερογενείς οργανώσεις όπου η κοινωνική εργασία αποτελεί μέρος των δραστηριοτήτων μιας οργάνωσης με διαφορετικό προσανατολισμό (π.χ. ένα νοσοκομείο, ένα σχολείο, μία φυλακή κ.τ.λ.)»*

Πολύ σημαντικό είναι το γεγονός ότι οι ίδιοι οι Δήμοι οργανώνουν τις δικές τους κοινωνικές υπηρεσίες, προκειμένου να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά τα προβλήματα της εκάστοτε περιοχής. Οι κοινωνικές υπηρεσίες ενός Δήμου έχουν συνήθως τις εξής αρμοδιότητες:

- Είναι υπεύθυνες για την οργάνωση την εύρυθμη λειτουργία τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και υποθέσεων της αρμοδιότητάς τους
- Προγραμματίζουν, συντονίζουν και ελέγχουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Πρόνοιας, υγείας και παιδείας προς τους δημότες και συνεργάζεται με άλλους κοινωνικούς φορείς .
- Υποβάλλουν προτάσεις κοινωνικο-πολιτιστικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων, προκειμένου να ενταχθούν σε Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα και φροντίζουν για την παρακολούθηση σχετικών προγραμμάτων του Δήμου.
- Συμμετέχουν σε ημερίδες, συνέδρια κ.λ.π. και φροντίζουν για την προσαρμογή και υλοποίησή τους στις εκάστοτε ανάγκες κάθε Δήμου.

Η σωστή τήρηση των παραπάνω διαδικασιών βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συντελεί στην παραγωγή κοινωνικού έργου με άμεσα αποτελέσματα. Όμως υπάρχουν πολλά προβλήματα που αφορούν τη δομή και τη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα με αποτέλεσμα την έλλειψη λύσεων σε βασικά προβλήματα του κοινωνικού συνόλου.



### **3.4 Δομή και λειτουργία κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα**

Οι κρατικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα υπάγονται κατά κύριο λόγο στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Τα τελευταία χρόνια οι κοινωνικές υπηρεσίες αναπτύσσονται και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, (Σταθόπουλος 2003) οι αρμοδιότητες του τομέα κοινωνικής πρόνοιας περιλαμβάνουν:

*«α) την ίδρυση και λειτουργία παιδικών, βρεφικών, βρεφονηπιακών σταθμών και νηπιαγωγείων, κέντρων ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, βρεφοκομείων, ορφανοτροφείων, Κ.Α.Π.Η και κέντρων υποστήριξης και αποκατάστασης ΑμεΑ καθώς και η μελέτη και εφαρμογή κοινωνικών προγραμμάτων.*

*β) την προστασία της ζωής και της υγείας των κατοίκων και κατάρτιση ειδικών προγραμμάτων πρόληψης άμεσης βοήθειας και θεραπείας» (Αμίτσης 2001:134).*

Κάθε φορέας έχει συγκεκριμένο ρόλο στην παραγωγή και διανομή των κοινωνικών υπηρεσιών. Ο Seibel έχει κατατάξει αυτούς τους φορείς σε τέσσερις τομείς (Κοταλακίδης 2007: 119) :

- «1. δημόσιος τομέας (κρατικές υπηρεσίες, Ο.Τ.Α, Ν.Π.Δ.Δ.)*
- 2. ιδιωτικός μη κερδοσκοπικός τομέας ( εκκλησία, εθελοντικές οργανώσεις, Ν.Π.Ι.Δ)*
- 3. αγορά (ιδιωτικές κερδοσκοπικές επιχειρήσεις)*
- 4. φορείς αυτοβοήθειας (άτυπα δίκτυα φροντίδας)»*

Ο δημόσιος τομέας εξασφαλίζει ένα ελάχιστο επίπεδο οικονομικής βοήθειας με επιδόματα και άλλες παροχές σε άτομα και οικογένειες που αντιμετωπίζουν προβλήματα διαβίωσης. Η φροντίδα αυτή παρέχεται σύμφωνα με διοικητικούς και άλλους κανόνες που καθορίζονται με σχετική νομοθεσία (Σταθόπουλος 2003). Στον δημόσιο τομέα ανήκουν φορείς που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες σε κεντρικό, περιφερειακό, νομαρχιακό και τοπικό επίπεδο. Σε κεντρικό επίπεδο αναφέρονται υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. με κρατικές επιχορηγήσεις (Κοταλακίδης 2007). Τα Ν.Π.Δ.Δ. έχουν σκοπό την παροχή υπηρεσιών ανοικτής ή κλειστής περίθαλψης και τα Ν.Π.Ι.Δ. είτε ως δημοτική επιχείρηση είτε ως αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, έχουν σκοπό την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (Αμίτσης 2001). Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται σε νέους και ανήλικα παιδιά, σε

άτομα με αναπηρία, σε υπερήλικες, σε ευπαθείς ομάδες και κοινωνικά αποκλεισμένα άτομα όπως πρόσφυγες, μετανάστες, Ρομά κ.α. (Κοταλακίδης 2007). Όσον αφορά στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών απαιτούνται τρεις αυτόνομες οργανωτικές δομές (Αμίτσης 2001:136):

*α) Η ίδρυση Ν.Π.Δ.Δ. που παρέχουν υπηρεσίες ανοικτής ή κλειστής περίθαλψης σε διάφορες ομάδες του πληθυσμού*

*β) Η ίδρυση Ν.Π.Ι.Δ. με τη μορφή δημοτικής επιχείρησης ή αστικής εταιρίας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που συνήθως παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας*

*γ) Η ίδρυση Διευθύνσεων ή Τμημάτων Κοινωνικών Υπηρεσιών χωρίς αυτοτελή νομική υπόσταση.»*

Στον ιδιωτικό μη κερδοσκοπικό τομέα ανήκουν μη κυβερνητικοί οργανισμοί (π.χ. εκκλησία, εθελοντικές οργανώσεις, και φιλανθρωπικά σωματεία) οι παραπάνω φορείς ιδρύονται από φυσικά πρόσωπα, με ηθικό κίνητρο δηλαδή τη φιλευσπλαχνία και τη θέληση να βοηθήσουν τους ανθρώπους που έχουν ανάγκη. Ο εθελοντισμός είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της πρόνοιας (Σταθόπουλος 2005). Ο εθελοντικός τομέας παρέχει υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρία, υπερήλικες, ανήλικα παιδιά, ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες, κοινωνικά αποκλεισμένους κ.τ.λ. Στην Ελλάδα αυτός ο τομέας δεν έχει ακόμη σημαντικό εύρος. Η αύξηση των μη κερδοσκοπικών οργανώσεων τα τελευταία έτη οφείλεται στα χρηματοδοτούμενα προγράμματα της ευρωπαϊκής ένωσης και στην μισθωμένη εργασία και λιγότερο σε εθελοντισμό. Οι μη κυβερνητικές οργανώσεις συνδυάζουν συνήθως τον εθελοντισμό και τη μισθωτή εργασία (Κοταλακίδης 2007).

Ο ιδιωτικός τομέας λειτουργεί: *«κατά κανόνα με άδεια των κρατικών αρχών (Πολεοδομίας, Υπουργείου Εμπορίου, Υπουργείου Πρόνοιας) ώστε να διασφαλίζεται ότι τηρούνται σε κάθε περίπτωση οι σχετικές προδιαγραφές για την καλή λειτουργία του φορέα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών»* (Σταθόπουλος 2005: 227). Ο ιδιωτικός τομέας στην κοινωνική πρόνοια, αποτελεί μία προσπάθεια για την μείωση του κρατικού ρόλου για την κοινωνική προστασία. Για να συμβεί αυτό, καταργούνται δημόσιες υπηρεσίες πρόνοιας και ως εκ τούτου στηρίζεται ο ιδιωτικός τομέας με παρεχόμενες επιδοτήσεις για προγράμματα κοινωνικής προστασίας (Σταθόπουλος 2005). Στον τομέα αυτό δίνονται παροχές υπηρεσιών φροντίδας παιδιών προσχολικής

ηλικίας και κλειστής περίθαλψης ηλικιωμένων (Κοταλακίδης 2007). Τα έξοδα για την παροχή των υπηρεσιών καλύπτονται από τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών ή τις οικογένειές τους (Σταθόπουλος 2005). Τα τελευταία έτη έχει παρατηρηθεί σημαντική αύξηση του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα (Κοταλακίδης 2007).

Στα δίκτυα άτυπης φροντίδας δεν υπάρχει νομικό πλαίσιο που να θεσμοθετεί τη λειτουργία τους. Τα δίκτυα αυτά, αφορούν τη βοήθεια και τη στήριξη που προσφέρουν η οικογένεια, οι φίλοι, γείτονες, συνάδελφοι κ.τ.λ. Βασικός φορέας άτυπης φροντίδας θεωρείται αρχικά η οικογένεια και ακολουθούν οι συγγενείς, φίλοι και οι γείτονες (Σταθόπουλος 2003). Τα άτυπα δίκτυα έχουν μειωθεί αρκετά τα τελευταία έτη, λόγω της εκβιομηχάνισης και της αστικοποίησης η οποία οδήγησε στην αποξένωση και στην απομόνωση του πληθυσμού (Κοταλακίδης 2007). Όμως οι μεταβολές στην παγκόσμια οικονομία και η οικονομική κρίση έχει στρέψει τις κυβερνήσεις στην υποστήριξη και προώθηση των δικτύων αυτών.

Ο τομέας των κοινωνικών υπηρεσιών αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα, τα οποία εμποδίζουν τη σωστή λειτουργία των υπηρεσιών. Η έλλειψη σχεδιασμού, έρευνας και αξιολόγησης αποτελεί σημαντικό πρόβλημα. Ο τομέας έχει αναπτυχθεί αποσπασματικά, και όχι με βάση την προσεκτική μελέτη των αναγκών ή την ιεράρχηση των προτεραιοτήτων. Επίσης παρατηρείται έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των φορέων, με αποτέλεσμα να σημειώνονται επικαλύψεις στην παροχή υπηρεσιών. Η κυριαρχία γραφειοκρατικών κανόνων και έλλειψη ευελιξίας, το ανεπαρκές προσωπικό που στελεχώνει τις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας καθώς και η περιορισμένη δημιουργική εμπλοκή των χρηστών σε θέματα που αφορούν στον σχεδιασμό και στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προβλήματα στο χώρο των κοινωνικών υπηρεσιών που δημιουργούν εμπόδια και δυσκολίες στη σωστή λειτουργία τους και πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα και αποτελεσματικά (Κοταλακίδης 2007).

Δυστυχώς οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα στις οργανώσεις και τους φορείς που εργάζονται. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως τη δομή, τη οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας της εκάστοτε οργάνωσης και δημιουργούν στους κοινωνικούς λειτουργούς πολλά εμπόδια στον τρόπο δουλειάς τους, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η γραφειοκρατία, η έλλειψη προσωπικού, η άνιση χωροταξική κατανομή των

κοινωνικών υπηρεσιών ανάμεσα στα μεγάλα αστικά κέντρα και την υπόλοιπη επαρχία, οι ελλείψεις σε πόρους και εξοπλισμό αποτελούν μερικά από τα βασικά προβλήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε καθημερινή βάση. Η έρευνά μας η οποία ακολουθεί στα επόμενα κεφάλαια βγάζει κάποια χρήσιμα αποτελέσματα σχετικά με την επίδραση που έχουν αυτά τα προβλήματα στην επαγγελματική ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών καθώς και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### 4.1 Σκοπός

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι η διερεύνηση του βαθμού της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους.

#### 4.2. Είδος έρευνας

Η έρευνά μας βασίστηκε στην **ποσοτική μέθοδο**, η οποία βασίζεται σε δειγματοληπτική έρευνα με ερωτηματολόγιο, προσφέροντας τη δυνατότητα στον ερευνητή να προσεγγίσει ένα μέρος του πληθυσμού, ώστε να μπορέσει να ερμηνεύσει αποτελέσματα σε σύγκριση με τη θεωρία. Η ποσοτική έρευνα έχει καθιερωθεί ως η πιο διαδεδομένη μορφή εμπειρικής έρευνας για τη μελέτη των φαινομένων σε επίπεδο επιχειρήσεων, οργανισμών και επαγγελματικών θεμάτων. Για να καταλήξει ο ερευνητής σε έγκυρα και επιστημονικά αποτελέσματα δύο είναι τα βασικά ζητήματα που πρέπει να εστιάσει. Πρώτον στη συλλογή ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος του υπό μελέτη πληθυσμού και δεύτερον στη διαμόρφωση ενός κατάλληλου για την έρευνα ερωτηματολογίου. Ως δείγμα χρησιμοποιήθηκαν 60 κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται στο Δήμο Πατρέων, από τους 67 στο σύνολό τους. Όσον αφορά στην καταλληλότητα του εργαλείου της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο που έχει χρησιμοποιηθεί σε προηγούμενη έρευνα στην Κρήτη με θέμα: *“Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους στο Νομό Ηρακλείου”* από τις σπουδάστριες Βενετάκη Αναστασία και Ξενίκα Μαριέττα με επιβλέποντα καθηγητή τον κ. Βάντση Δημήτριο.

### **4.3. Πληθυσμός της έρευνας**

Κατά την έρευνα έπρεπε να προσδιοριστεί ο πληθυσμός. Οι κοινωνικές υπηρεσίες όπου εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί στο Νομό Αχαΐας γενικότερα και στο Δήμο Πατρέων ειδικότερα δεν είναι καταγεγραμμένες στο σύνολό τους (π.χ. στο Σ.Κ.Λ.Ε. ή στις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων), όποτε ο πληθυσμός προσδιορίστηκε από στοιχεία που συλλέχτηκαν από το Σ.Κ.Λ.Ε., το Δήμο Πατρέων και την Υγειονομική Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος. Δημιουργήθηκε μια λίστα με κοινωνικές υπηρεσίες, νοσοκομεία, κέντρα ψυχικής υγείας μόνο για το Δήμο Πατρέων και διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν 67 κοινωνικοί λειτουργοί στην ευρύτερη περιοχή της Πάτρας, οι οποίοι απασχολούνται σε 31 υπηρεσίες.

### **4.4. Δείγμα της έρευνας**

Στη συνέχεια, οι συγγραφείς της εργασίας ήρθαν σε επαφή με όλους τους κοινωνικούς λειτουργούς που υπήρχαν στη λίστα για το Δήμο Πατρέων. Από τους 67 οι 60 ανταποκρίθηκαν και θέλησαν να συμμετέχουν στην έρευνα. Η επιλογή του δείγματος προέκυψε ύστερα από την προσωπική επικοινωνία με τους κοινωνικούς λειτουργούς στο Δήμο Πατρέων. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού και όχι για δείγμα.

### **4.5. Διεξαγωγή της έρευνας**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Πατρέων και συγκεκριμένα σε υπηρεσίες και προγράμματα που εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί κατά το διάστημα Σεπτέμβριος-Δεκέμβριος του 2012. Η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε μέσω της προσωπικής επαφής με τους συμμετέχοντες στην έρευνα και η συμπλήρωση των απαντήσεων έγινε στην πλειοψηφία τους παρουσία συνεντευκτή, γεγονός που αυξάνει την αξιοπιστία των απαντήσεων (Γναρδέλλης 2006).

Τα ερωτηματολόγια παραδόθηκαν αυτοπροσώπως στους κοινωνικούς λειτουργούς, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις οι συγγραφείς της εργασίας ήταν παρόντες στη συμπλήρωση. Γενικά όμως η συμπλήρωση έγινε από τους κοινωνικούς λειτουργούς στον ελεύθερο χρόνο τους, μιας και επιθυμία τους ήταν να μη γίνει εν

ώρα εργασίας η έρευνα λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας που είχαν. Επίσης κάποιοι κοινωνικοί λειτουργοί είτε δεν απάντησαν καθόλου στο ερωτηματολόγιο είτε καθυστέρησαν στη συμπλήρωσή του και την παράδοσή του, παρότι είχαν δεσμευτεί ως προς το χρόνο παράδοσης. Προέρευνα έγινε αρχικά σε 10 κοινωνικούς λειτουργούς, με τους οποίους οι συγγραφείς της εργασίας συζήτησαν και ήταν παρόντες στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Από την προέρευνα κρίθηκε το ερωτηματολόγιο επαρκές για την εξαγωγή κρίσιμων συμπερασμάτων. Επιπλέον το ερωτηματολόγιο αυτό είχε ήδη αποτελέσει εργαλείο έρευνας στο Νομό Ηρακλείου.

#### **4.6. Στατιστική επεξεργασία**

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων. Η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 19.

#### **4.7. Εργαλείο έρευνας**

Στα πλαίσια της έρευνάς μας, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο που έχει χρησιμοποιηθεί σε προηγούμενη έρευνα στην Κρήτη με θέμα: *“Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από το επάγγελμά τους στο Νομό Ηρακλείου”* από τις σπουδάστριες Βενετάκη Αναστασία και Ξενίκα Μαριέττα με επιβλέποντα καθηγητή τον κ. Βάντση Δημήτριο. Επίσης χρήσιμη πηγή αποτέλεσε το ερωτηματολόγιο της κας Παπαδάκη στη μεταπτυχιακή της έρευνα, με θέμα: *“Social workers’ work orientation and job satisfaction in public social services in Crete”*.

Το ερωτηματολόγιο ως προς το περιεχόμενο αποτελείται από έξι βασικές ενότητες:

1. Δημογραφικά στοιχεία στις ερωτήσεις (φύλο, ηλικία, σπουδές, οικογενειακά κατάσταση)
2. Επαγγελματική αποκατάσταση
3. Χαρακτηριστικά της οργάνωσης που εργάζεται κάθε κοινωνικός λειτουργός
4. Ικανοποίηση από την εργασία τους
5. Εκτιμώμενη ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

## 6. Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και προτάσεις για βελτίωση

Η προσέγγιση αυτών των ενοτήτων από τους συμμετέχοντες μέσω των απαντήσεών τους έχει ως στόχο την πλήρη και σφαιρική εικόνα της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών στο δήμο Πατρέων.

### **4.8. Ερευνητικές υποθέσεις**

Οι ερευνητικές υποθέσεις της εργασίας μας είναι οι εξής:

- Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους αυξάνεται λόγω της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι οργανισμοί και οι φορείς που εργάζονται είναι
- Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στο νομό Αχαΐας εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: Μονιμότητα, Μισθός, Πεδίο εργασίας, Δυνατότητα για προαγωγή, Δουλειά με εξυπηρετούμενους, Συνεργασία με συναδέλφους, Εργασιακή αυτονομία, Εποπτεία, Κοινωνικό γόητρο, Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας, Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, Πόροι και επαρκή προγράμματα, Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων, Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία
- Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους εξαρτάται από την οργάνωση/υπηρεσία που εργάζονται
- Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την οργάνωση που εργάζονται εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: Μονιμότητα, Μισθός, Πεδίο εργασίας, Δυνατότητα για προαγωγή, Δουλειά με εξυπηρετούμενους, Συνεργασία με συναδέλφους, Εργασιακή αυτονομία, Εποπτεία, Κοινωνικό γόητρο, Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας, Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, Πόροι και επαρκή προγράμματα, Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων, Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία
- Τα δημογραφικά στοιχεία (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Παιδιά και Σπουδές) δεν επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση



#### **4.9. Δεοντολογικά ζητήματα**

Κατά τη διάρκεια της έρευνας προέκυψαν και δεοντολογικά ζητήματα. Σε λίγες περιπτώσεις οι κοινωνικοί λειτουργοί αρνήθηκαν να απαντήσουν λόγω της πολιτικής της υπηρεσίας και έπρεπε να δοθεί άδεια από τη διοίκηση. Επίσης πολύ μεγάλη βαρύτητα έδωσαν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην ανωνυμία. Στο ερωτηματολόγιο δεν αναγράφονται ούτε η υπηρεσία ούτε το όνομα των ερωτηθέντων προκειμένου να διασφαλιστεί το απόρρητο των απαντήσεων.

#### **4.10. Περιορισμοί της έρευνας**

Από τους πιο βασικούς περιορισμούς στην έρευνά μας είναι η μη καταγραφή των κοινωνικών λειτουργών στο Νομό Αχαΐας και το Δήμο Πατρέων, με αποτέλεσμα την καθυστέρηση του προσδιορισμού του αριθμού των κοινωνικών λειτουργών στο Δήμο καθώς και των οργανώσεων που εργάζονται. Η διαδικασία αναζήτησης των κοινωνικών λειτουργών και η επίσκεψη σε υπηρεσίες απαιτούσαν αρκετό χρόνο και κόστος. Μόνο η διαδικασία στο Δήμο Πατρέων ήταν αρκετά χρονοβόρα. Η έλλειψη δεδομένων σχετικά με τους κοινωνικούς λειτουργούς σε επίπεδο δήμου, σε συνδυασμό με το χρόνο και το κόστος που απαιτούσε η μετακίνηση σε υπηρεσίες, αποτέλεσαν τροχοπέδη για την ομαλή διεξαγωγή της έρευνας. Επίσης, επειδή οι περισσότεροι κοινωνικοί λειτουργοί επιθυμούσαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια μόνοι τους, δεν ήταν δυνατή η αποσαφήνιση εννοιών και οι διευκρινίσεις σε τυχόν απορίες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

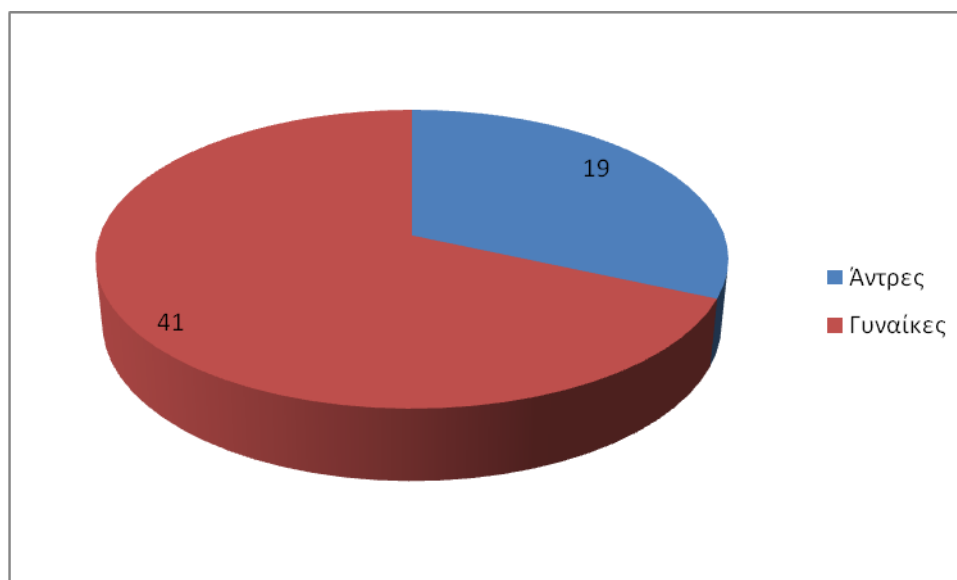
#### 5.1 Δημογραφικά στοιχεία

##### 5.1.1. Φύλο

Το 31.7% των ερωτηθέντων (19 άτομα) είναι άντρες και το 68.3% (41 άτομα) γυναίκες.

| Φύλο    |           |         |                |                    |
|---------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|         | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| Άντρας  | 19        | 31,7    | 31,7           | 31,7               |
| Γυναίκα | 41        | 68,3    | 68,3           | 100,0              |
| Σύνολο  | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.1. Φύλο



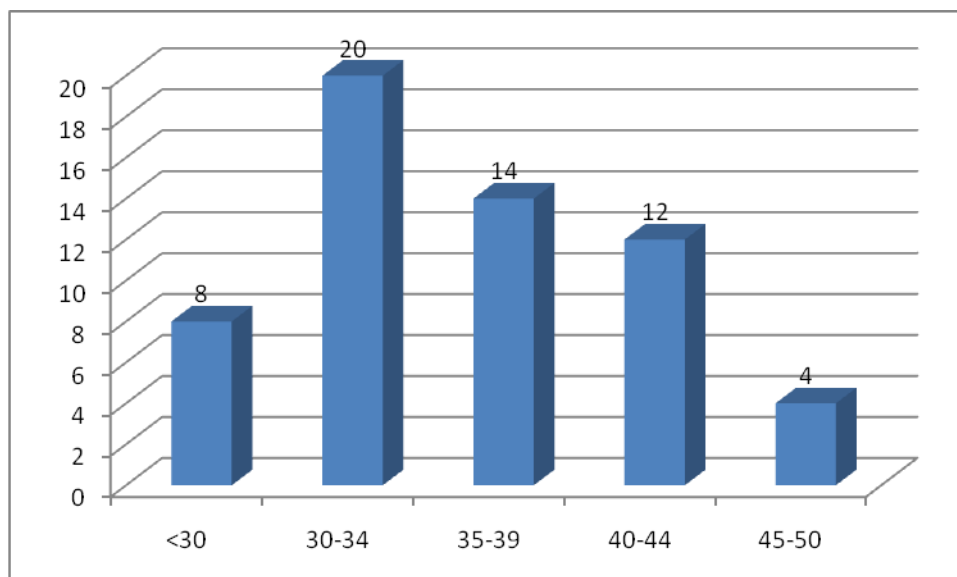
Σχήμα 5.1. Φύλο

### 5.1.2. Ηλικία

Ως προς την ηλικιακή κατανομή, το 13.3% (8 άτομα) είναι κάτω των 30 ετών, το 33.3% (20 άτομα) ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30-34 ετών, το 23.3% (14 άτομα) στην ομάδα 35-39 ετών και το 26.7% (16 άτομα) είναι από 40 ετών και άνω.

| Ηλικία          |           |         |                |                    |
|-----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|                 | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| <30             | 8         | 13,3    | 13,8           | 13,8               |
| 30-34           | 20        | 33,3    | 34,5           | 48,3               |
| 35-39           | 14        | 23,3    | 24,1           | 72,4               |
| 40-44           | 12        | 20,0    | 20,7           | 93,1               |
| 45-50           | 4         | 6,7     | 6,9            | 100,0              |
| Σύνολο          | 58        | 96,7    | 100,0          |                    |
| Ελλειπείς τιμές | 2         | 3,3     |                |                    |
| Σύνολο          | 60        | 100,0   |                |                    |

Πίνακας 5.2. Ηλικία



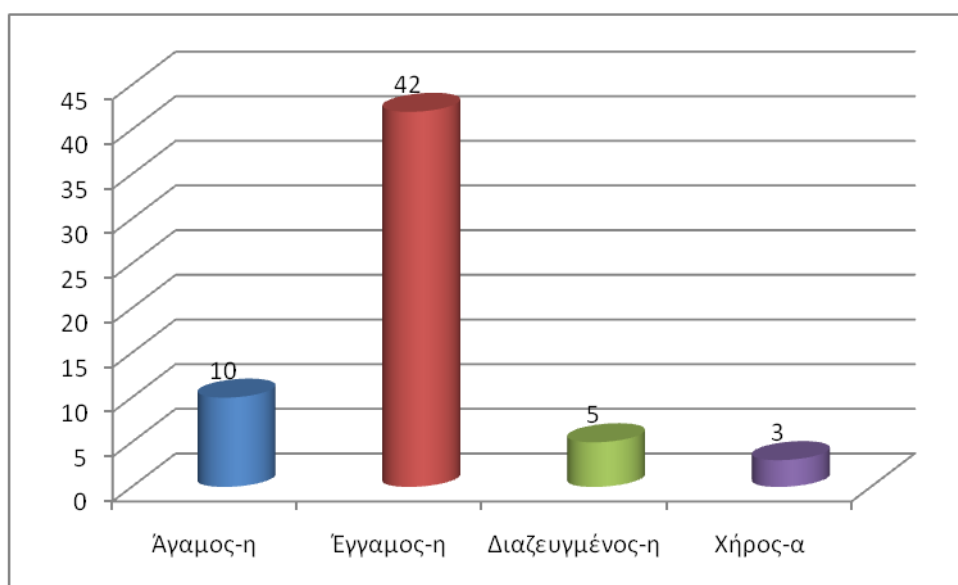
Σχήμα 5.2. Ηλικία

### 5.1.3. Οικογενειακή κατάσταση

Το 16.7% (10 άτομα) των ερωτηθέντων είναι άγαμοι, το 70% (42 άτομα) έγγαμοι, το 8.3% (5 άτομα) διαζευγμένοι και το 5% (3 άτομα) επέλεξε την απάντηση χήρος-α.

| Οικογενειακή κατάσταση |           |         |                |                    |
|------------------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|                        | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| Άγαμος-η               | 10        | 16,7    | 16,7           | 16,7               |
| Έγγαμος-η              | 42        | 70,0    | 70,0           | 86,7               |
| Διαζευγμένος-η         | 5         | 8,3     | 8,3            | 95,0               |
| Χήρος-α                | 3         | 5,0     | 5,0            | 100,0              |
| Σύνολο                 | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.3. Οικογενειακή κατάσταση



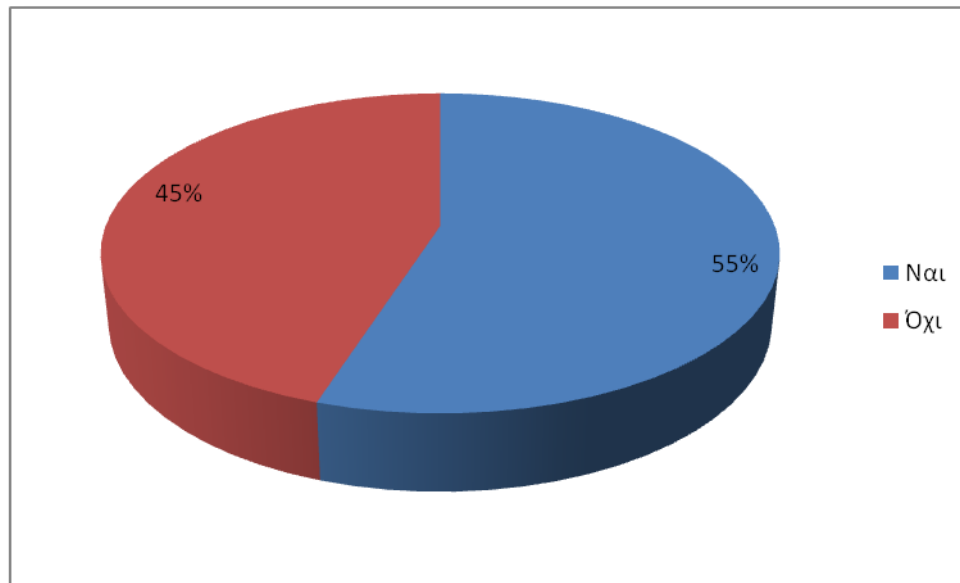
Σχήμα 5.3. Οικογενειακή κατάσταση

### 5.1.4. Έχετε παιδιά;

Οι 33 ερωτηθέντες (ποσοστό 55%) απάντησαν ότι έχουν παιδιά και 27 (ποσοστό 45%) ότι δεν έχουν.

| Έχετε παιδιά; |           |         |                |                    |
|---------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|               | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| Ναι           | 33        | 55,0    | 55,0           | 55,0               |
| Όχι           | 27        | 45,0    | 45,0           | 100,0              |
| Σύνολο        | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.4. Έχετε παιδιά;



Σχήμα 5.4. Έχετε παιδιά;

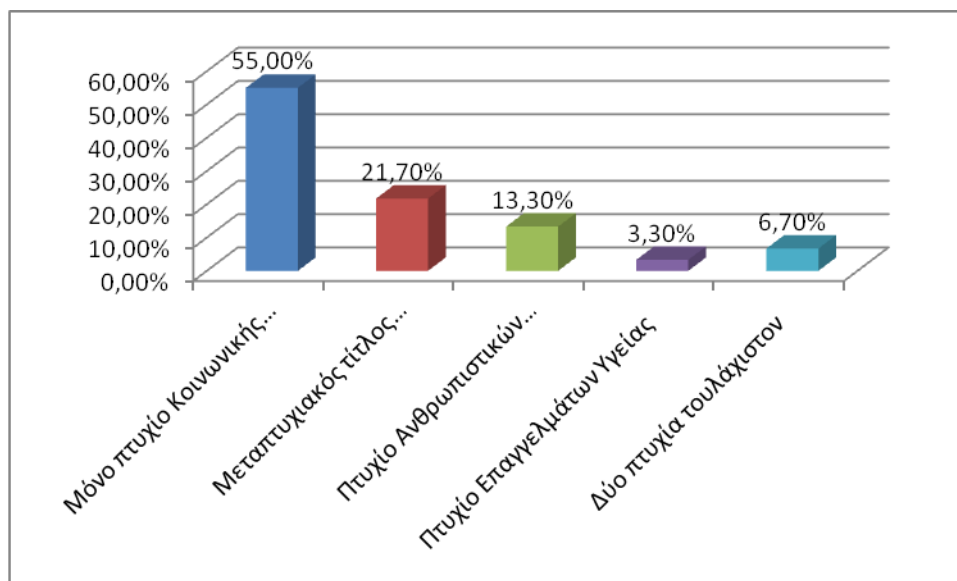
### 5.1.5. Σπουδές

Το 55% (33 άτομα) έχει μόνο πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας, το 21.7% (13 άτομα) έχει και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, το 13.3% (8 άτομα) έχει πτυχίο ανθρωπιστικών επαγγελμάτων, το 3.3% (2 άτομα) πτυχίο επαγγελμάτων υγείας και το 6.7% (4 άτομα) κατέχει τουλάχιστον δύο πτυχία.

| Σπουδές                           |           |         |                |                    |
|-----------------------------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|                                   | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| Μόνο πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας   | 33        | 55,0    | 55,0           | 55,0               |
| Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών      | 13        | 21,7    | 21,7           | 76,7               |
| Πτυχίο Ανθρωπιστικών Επαγγελμάτων | 8         | 13,3    | 13,3           | 90,0               |

|                                |    |       |       |       |
|--------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Πτυχίο Επαγγελματίων<br>Υγείας | 2  | 3,3   | 3,3   | 93,3  |
| Δύο πτυχία τουλάχιστον         | 4  | 6,7   | 6,7   | 100,0 |
| Σύνολο                         | 60 | 100,0 | 100,0 |       |

Πίνακας 5.5. Σπουδές



Σχήμα 5.5. Σπουδές

## 5.2. Περιγραφική Στατιστική

Στη συνέχεια της έρευνάς μας μελετάμε τις σχετικές συχνότητες στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου μας.

### 5.2.1 Υπήρξατε ποτέ άνεργος-η;

Στην ερώτηση «**Αν υπήρξατε ποτέ άνεργος-η**» οι 39 απάντησαν (ποσοστό 65%) «Ναι» και οι 21 (35%) «Όχι».

#### Υπήρξατε άνεργος-η ποτέ;

|  | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο<br>ποσοστό | Αθροιστικό<br>ποσοστό |
|--|-----------|---------|-------------------|-----------------------|
|  |           |         |                   |                       |

|        |    |       |       |       |
|--------|----|-------|-------|-------|
| Ναι    | 39 | 65,0  | 65,0  | 65,0  |
| Όχι    | 21 | 35,0  | 35,0  | 100,0 |
| Σύνολο | 60 | 100,0 | 100,0 |       |

Πίνακας 5.6. Υπήρξατε άνεργος-η ποτέ

### 5.2.2 Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;

Το 35% (21 άτομα) του δείγματός μας εξασκεί το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού 6-10 χρόνια, το 18.3% (11 άτομα) άνω των 21 ετών και το 30% (18 άτομα) κάτω των 5 ετών. 11-20 χρόνια απάντησαν 7 άτομα (11.7%) και 3 άτομα (5%) έδωσαν απάντηση μη έγκυρη.

**Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;**

|                | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| λιγότερο από 1 | 3         | 5,0     | 5,0            | 5,0                |
| 1-2            | 8         | 13,3    | 13,3           | 18,3               |
| 3-5            | 7         | 11,7    | 11,7           | 30,0               |
| 6-10           | 21        | 35,0    | 35,0           | 65,0               |
| 11-20          | 7         | 11,7    | 11,7           | 76,7               |
| 21 και άνω     | 11        | 18,3    | 18,3           | 95,0               |
| 7,00           | 3         | 5,0     | 5,0            | 100,0              |
| Σύνολο         | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.7. Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;

### 5.2.3. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τελευταία δουλειά;

Στην παρούσα θέση εργασίας τα 9 άτομα (15%) εργάζονται λιγότερο από έναν χρόνο, 8 άτομα (13.3%) 1-2 έτη, 5 άτομα (8.3%) 3-5 έτη, 26 άτομα (43.3%) 6-10 έτη και 12 άτομα (20%) άνω των 10 ετών.

**Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τελευταία δουλειά;**

|  | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|--|-----------|---------|----------------|--------------------|
|  |           |         |                |                    |

|                |    |       |       |       |
|----------------|----|-------|-------|-------|
| λιγότερο από 1 | 9  | 15,0  | 15,0  | 15,0  |
| 1-2            | 8  | 13,3  | 13,3  | 28,3  |
| 3-5            | 5  | 8,3   | 8,3   | 36,7  |
| 6-10           | 26 | 43,3  | 43,3  | 80,0  |
| 11-15          | 5  | 8,3   | 8,3   | 88,3  |
| 21 και άνω     | 7  | 11,7  | 11,7  | 100,0 |
| Σύνολο         | 60 | 100,0 | 100,0 |       |

**Πίνακας 5.8. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τελευταία δουλειά;**

#### 5.2.4. Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;

Μόλις το 15% (9 άτομα) υποστηρίζει ότι η παρούσα εργασία του δεν ήταν στις προτιμήσεις του και το 85% (51 άτομα) το αντίθετο.

**Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;**

|        | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|--------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Ναι    | 51        | 85,0    | 85,0           | 85,0               |
| Όχι    | 9         | 15,0    | 15,0           | 100,0              |
| Σύνολο | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |
| ο      |           |         |                |                    |

**Πίνακας 5.9. Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;**

#### 5.2.5 Γιατί αποφασίσατε να εργαστείτε στην παρούσα υπηρεσία;

Το 20% (12 άτομα) επέλεξε τη δουλειά καθαρά για οικονομικούς λόγους και το 6.7% (4 άτομα) για λόγους προϋπηρεσίας. Το 73.3% (44 άτομα) που δεν απάντησε ερμηνεύεται ως εξής: ότι βασικός λόγος απόφασης ήταν το ενδιαφέρον για το αντικείμενο της εργασίας τους.

**Απόφαση για εργασία στην παρούσα υπηρεσία**

|                   | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-------------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Οικονομικοί λόγοι | 12        | 20,0    | 70,0           | 70,0               |
| Για προϋπηρεσία   | 4         | 6,7     | 30,0           | 100,0              |
| Σύνολο            | 20        | 26,7    | 100,0          |                    |



|                 |    |       |  |  |
|-----------------|----|-------|--|--|
| Ελλειπείς τιμές | 44 | 73,3  |  |  |
| Σύνολο          | 60 | 100,0 |  |  |

Πίνακας 5.10. Απόφαση για εργασία στην παρούσα υπηρεσία

### 5.2.6. Εκτός από εσάς, πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί υπάρχουν στην υπηρεσία που εργάζεστε;

Το 23.3% των ερωτηθέντων (14 άτομα) συνεργάζεται στο χώρο εργασίας τους με άλλον έναν κοινωνικό λειτουργό, το 46.7% (28 άτομα) με άλλους δύο, το 13.3% (10 άτομα) με άλλους πέντε ή περισσότερους. Μόλις το 6.7% (4 άτομα) δηλώνει ότι είναι οι μοναδικοί κοινωνικοί λειτουργοί στον χώρο τους.

Εκτός από εσάς, πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί υπάρχουν στην υπηρεσία που εργάζεστε;

|           | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| 1         | 14        | 23,3    | 23,3           | 23,3               |
| 2         | 28        | 46,7    | 46,7           | 70,0               |
| 3         | 4         | 6,7     | 6,7            | 76,7               |
| 4         | 2         | 3,3     | 3,3            | 80,0               |
| 5         | 2         | 3,3     | 3,3            | 83,3               |
| άνω των 5 | 6         | 10,0    | 10,0           | 93,3               |
| Κανένας   | 4         | 6,7     | 6,7            | 100,0              |
| Σύνολο    | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.11. Εκτός από εσάς, πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί υπάρχουν στην υπηρεσία που εργάζεστε;

### 5.2.7. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;

Μοιρασμένες είναι οι απαντήσεις όσον αφορά στην ερώτηση για το αν επαρκεί ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας. Το 50% (30 άτομα) υποστηρίζει ότι καλύπτονται οι ανάγκες της υπηρεσίας ενώ επίσης το 50% (30 άτομα) υποστηρίζει το αντίθετο.

**Πιστεύετε ότι ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;**

|        | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|--------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Ναι    | 30        | 50,0    | 50,0           | 50,0               |
| Όχι    | 30        | 50,0    | 50,0           | 100,0              |
| Σύνολο | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |
| ο      |           |         |                |                    |

**Πίνακας 5.12. Πιστεύετε ότι ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;**

**5.2.8. Στην υπηρεσία που εργάζεστε λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα;**

Επίσης το 66.7% (40 άτομα) δηλώνει ότι στην υπηρεσία που εργάζεται λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα, ενώ το 26.7% (16 άτομα) υποστηρίζει το αντίθετο. Τέσσερα άτομα δεν απάντησαν στην ερώτηση αυτή.

**Στην υπηρεσία που εργάζεστε λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα;**

|                | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Ναι            | 40        | 66,7    | 70,8           | 70,8               |
| Όχι            | 16        | 26,7    | 29,2           | 100,0              |
| Σύνολο         | 56        | 93,4    | 100,0          |                    |
| Ελλιπείς τιμές | 4         | 6,6     |                |                    |
| Σύνολο         | 60        | 100,0   |                |                    |

**Πίνακας 5.13. Στην υπηρεσία που εργάζεστε λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα;**

**5.2.9. Πως λειτουργεί η διεπιστημονική ομάδα;**

Σύμφωνα με το 43.3% (26 άτομα) η λειτουργία της διεπιστημονικής ομάδας στηρίζεται κυρίως στις συναντήσεις που γίνονται συστηματικά. Παρατηρούνται όμως και φαινόμενα όπως οι συναντήσεις σε ειδικές περιπτώσεις ή περιστασιακά σε ποσοστό 11.7% (7 απαντήσεις) και 13.3% (8 απαντήσεις) αντίστοιχα.

**Πως λειτουργεί;**

|   | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο<br>ποσοστό | Αθροιστικό<br>ποσοστό |
|---|-----------|---------|-------------------|-----------------------|
| Συναντιέται συστηματικά                       | 26        | 43,3    | 57,8              | 57,8                  |
| Συναντιέται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις       | 7         | 11,7    | 15,6              | 73,3                  |
| Τα μέλη της ομάδας συνεργάζονται περιστασιακά | 8         | 13,3    | 17,8              | 91,1                  |
| Άλλο  | 4         | 6,7     | 8,9               | 100,0                 |
| Σύνολο  | 45        | 75,0    | 100,0             |                       |
| Ελλειπίες<br>τιμές                            | 15        | 25,0    |                   |                       |
| Σύνολο  | 60        | 100,0   |                   |                       |

Πίνακας 5.14. Πως λειτουργεί η διεπιστημονική ομάδα

**5.2.10. Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένος/η από την εργασία σας έχοντας ως κριτήριο καθεμιά από τις παρακάτω παραμέτρους;**

Αξιολογώντας την ικανοποίηση από την εργασία τους, στο Σχήμα 5.6 απεικονίζονται οι μέσοι όροι των κριτηρίων που χρησιμοποιήθηκαν, δηλαδή βλέπουμε κατά μέσο όρο το βαθμό ικανοποίησης ανά παράγοντα. Οι ερωτηθέντες δείχνουν ικανοποιημένοι από χαρακτηριστικά όπως η δουλειά με εξυπηρετούμενους, η πρόκληση και το κοινωνικό γόητρο που τους προσφέρει το αντικείμενο εργασίας τους, η δυνατότητα να βοηθούν τους άλλους, η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον και η συνεργασία με άλλες υπηρεσίες ή συναδέλφους. Λιγότερο ικανοποιημένοι είναι από τις προοπτικές που υπάρχουν στο χώρο εργασίας τους για ανέλιξη, από το μισθό, την εργασιακή αυτονομία αλλά και την ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Να τονιστεί ότι όλοι οι ερωτηθέντες βαθμολόγησαν σε κλίμακα 1 έως 5 όλους τους παράγοντες του Σχήματος 5.6, με το βαθμό 5 να δείχνει υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης.



Σχήμα 5.6. Κριτήρια και βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης

### 5.2.11. Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;

Τονίζεται από τους ερωτηθέντες η ανάγκη που έχουν νιώσει για εποπτεία, με το 71.7% (43 άτομα) να θεωρεί ότι αρκετές φορές ήταν αναγκαία η επαγγελματική εποπτεία, ενώ 3 άτομα απάντησα Σπάνια και 14 απάντησαν ότι ένιωσαν λίγες φορές ότι χρειάζονται επαγγελματική εποπτεία.

#### Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;

|             | ΕΠΟΠΤΕΙΑ; |         |                |                    |
|-------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
|             | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
| Σπάνιες     | 3         | 5,0     | 5,0            | 5,0                |
| Λίγες       | 14        | 23,3    | 23,3           | 28,3               |
| Αρκετές     | 25        | 41,7    | 41,7           | 70,0               |
| Πολλές      | 12        | 20,0    | 20,0           | 90,0               |
| Πάρα πολλές | 6         | 10,0    | 10,0           | 100,0              |

**Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;**

|             | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Σπάνιες     | 3         | 5,0     | 5,0            | 5,0                |
| Λίγες       | 14        | 23,3    | 23,3           | 28,3               |
| Αρκετές     | 25        | 41,7    | 41,7           | 70,0               |
| Πολλές      | 12        | 20,0    | 20,0           | 90,0               |
| Πάρα πολλές | 6         | 10,0    | 10,0           | 100,0              |
| Σύνολο      | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

**Πίνακας 5.15. Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;**

**5.2.12. Στην υπηρεσία σας παρέχεται επαγγελματική εποπτεία;**

Μόλις το 51.7% (31 άτομα) απάντησε ότι υπάρχει επαγγελματική εποπτεία στην υπηρεσία που εργάζεται, ενώ το 41.7% (25 άτομα) απάντησε το αντίθετο. Τέσσερις ερωτηθέντες δεν απάντησαν στην ερώτηση αυτή.

**Στην υπηρεσία σας παρέχεται επαγγελματική εποπτεία;**

|                | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Ναι            | 31        | 51,7    | 55,4           | 55,4               |
| Όχι            | 25        | 41,7    | 44,6           | 100,0              |
| Σύνολο         | 56        | 93,3    | 100,0          |                    |
| Ελλιπείς τιμές | 4         | 6,7     |                |                    |
| Σύνολο         | 60        | 100,0   |                |                    |

**Πίνακας 5.16. Στην υπηρεσία σας παρέχεται επαγγελματική εποπτεία;**

**5.2.13. Αν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία, πιστεύετε ότι θα βοηθούσατε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;**

Το 63.3% (38 άτομα) υποστηρίζει ότι η ύπαρξη επαγγελματικής εποπτείας θα συντελούσε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ενώ το 15.1% (9 άτομα) το

αντίθετο. 11 άτομα δεν έδωσαν κάποια απάντηση στην ερώτηση αυτή, μεταφέροντάς ότι δεν μπορούν να είναι σίγουροι για την απάντησή τους.

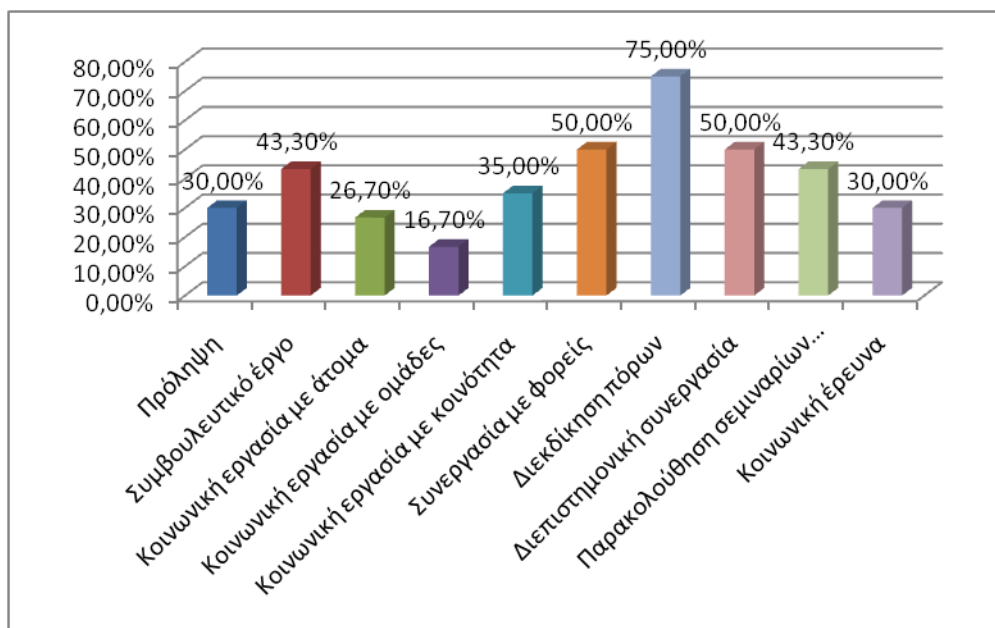
**Αν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία, πιστεύετε ότι θα βοηθούσατε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;**

|                | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Ναι            | 38        | 63,3    | 79,2           | 79,2               |
| Όχι            | 9         | 15,1    | 20,8           | 100,0              |
| Σύνολο         | 49        | 78,4    | 100,0          |                    |
| Ελλιπείς τιμές | 11        | 21,6    |                |                    |
| Σύνολο         | 60        | 100,0   |                |                    |

**Πίνακας 5.17. Αν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία, πιστεύετε ότι θα βοηθούσατε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;**

**5.2.14. Ποιους από τους παρακάτω τομείς θα θέλατε να βελτιώσετε;**

Η έλλειψη πόρων δείχνει να αποτελεί το μεγάλο πρόβλημα των υπηρεσιών Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα. Το 75% (45 άτομα) θεωρεί ότι απαιτείται βελτίωση στη διεκδίκηση πόρων, ενώ το 50% (30 άτομα) τονίζει τη συνεργασία με άλλους φορείς αλλά και το συντονισμό της διεπιστημονικής κοινότητας. Επίσης η παρακολούθηση σεμιναρίων είναι αναγκαία, ενώ οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να έχουν έντονο συμβουλευτικό έργο σύμφωνα με το 43.3% (26 άτομα). Η πρόληψη, η κοινωνική εργασία με κοινότητα και η κοινωνική έρευνα αποτελούν στοιχεία πολύ σημαντικά που απαιτούν βελτίωση.



Σχήμα 5.7. Τομείς προς βελτίωση

#### 5.2.15. Χρειάζονται αλλαγές στην υπηρεσία και σε ποιον τομέα;

Το 50% (30 άτομα) από τους συμμετέχοντες στην έρευνα τονίζουν ότι χρειάζονται αλλαγές στην υπηρεσία που εργάζονται. Πιο πολύ παρατηρείται ανάγκη για αλλαγή σε θέματα δομής και οργάνωσης της υπηρεσίας (13 απαντήσεις), λιγότερο στο προνοιακό σύστημα (7 απαντήσεις) ενώ σημαντική είναι και η εκπαίδευση ή η εξειδίκευση των κοινωνικών λειτουργών και του προσωπικού γενικότερα (3 απαντήσεις).

Αλλαγές στην υπηρεσία

|   | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|---|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Καμία   | 30        | 50,0    | 50,0           | 50,0               |
| Προνοιακό Σύστημα                             | 7         | 11,7    | 11,7           | 61,7               |
| Δομή και Οργάνωση Υπηρεσίας                   | 13        | 21,7    | 21,7           | 83,3               |
| Αναγνώριση του Έργου της Κοινωνικής Υπηρεσίας | 5         | 8,3     | 8,3            | 91,7               |
| Εκπαίδευση – Εξειδίκευση                      | 3         | 5,0     | 5,0            | 96,7               |
| Άλλο  | 2         | 3,3     | 3,3            | 100,0              |

**Αλλαγές στην υπηρεσία**

|   | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|---|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Καμία   | 30        | 50,0    | 50,0           | 50,0               |
| Προνοιακό Σύστημα                             | 7         | 11,7    | 11,7           | 61,7               |
| Δομή και Οργάνωση Υπηρεσίας                   | 13        | 21,7    | 21,7           | 83,3               |
| Αναγνώριση του Έργου της Κοινωνικής Υπηρεσίας | 5         | 8,3     | 8,3            | 91,7               |
| Εκπαίδευση – Εξειδίκευση                      | 3         | 5,0     | 5,0            | 96,7               |
| Άλλο  | 2         | 3,3     | 3,3            | 100,0              |
| Σύνολο  | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

**Πίνακας 5.18. Αλλαγές στην υπηρεσία**

**5.2.16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;**

Το 60% (36 άτομα) εκφράζει μέτριο βαθμό ικανοποίησης από το αντικείμενο εργασίας τους. Το 36.7% (22 άτομα) δηλώνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης και μόλις το 3.3% (2 άτομα) δηλώνει μικρό βαθμό ικανοποίησης.

**Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;**

|           | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Λίγο      | 2         | 3,3     | 3,3            | 3,3                |
| Μέτρια    | 36        | 60,0    | 60,0           | 63,3               |
| Πολύ      | 13        | 21,7    | 21,7           | 85,0               |
| Πάρα πολύ | 9         | 15,0    | 15,0           | 100,0              |
| Σύνολο    | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

**Πίνακας 5.19. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;**

**5.2.17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;**

Περίπου στα ίδια επίπεδα με την προηγούμενη ερώτηση κυμαίνονται και οι απαντήσεις για την ικανοποίηση από την οργάνωση στην οποία εργάζονται, γεγονός που δείχνει ότι η ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας τους γενικότερα έχει άμεση σχέση με την οργάνωση και το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται. 4



ερωτηθέντες απάντησαν ότι έχουν μικρό βαθμό ικανοποίησης από την οργάνωση στην οποία εργάζονται, 32 απάντησαν μέτριο βαθμό ικανοποίησης, ενώ 24 άτομα (ποσοστό 40%) έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης.

**Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;**

|           | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Λίγο      | 4         | 6,7     | 6,7            | 6,7                |
| Μέτρια    | 32        | 53,3    | 53,3           | 60,0               |
| Πολύ      | 15        | 25,0    | 25,0           | 85,0               |
| Πάρα πολύ | 9         | 15,0    | 15,0           | 100,0              |
| Σύνολο    | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.20. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;

#### 5.2.18. Πιστεύετε ότι παρέχετε

Το 16.7% θεωρεί ότι παρέχονται από τους ίδιους και την υπηρεσία τους μέτριες υπηρεσίες (10 απαντήσεις), το 45% αρκετά καλές (27 απαντήσεις) και το 38.3% πολύ καλές υπηρεσίες (23 απαντήσεις).

**Πιστεύετε ότι παρέχετε**

|                        | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|------------------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Μέτριες υπηρεσίες      | 10        | 16,7    | 16,7           | 16,7               |
| Αρκετά καλές υπηρεσίες | 27        | 45,0    | 45,0           | 61,7               |
| Πολύ καλές υπηρεσίες   | 23        | 38,3    | 38,3           | 100,0              |
| Σύνολο                 | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

Πίνακας 5.21. Πιστεύετε ότι παρέχετε

#### 5.2.19 Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Οι απαντήσεις στην ερώτηση «**Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**» δείχνουν ότι υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Μόλις το 30% (18 απαντήσεις) θεωρεί υπάρχει μικρή συσχέτιση, ενώ το 53.3% (32 άτομα) θεωρεί ότι υπάρχει επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από την επαγγελματική ικανοποίηση.

**Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**

|           | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|-----------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Καθόλου   | 4         | 6,7     | 6,7            | 6,7                |
| Λίγο      | 14        | 23,3    | 23,3           | 30,0               |
| Μέτρια    | 10        | 16,7    | 16,7           | 46,7               |
| Πολύ      | 24        | 40,0    | 40,0           | 86,7               |
| Πάρα πολύ | 8         | 13,3    | 13,3           | 100,0              |
| Σύνολο    | 60        | 100,0   | 100,0          |                    |

**Πίνακας 5.22. Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**

**5.2.20. Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

Το 75% (45 άτομα) δηλώνει ότι έχει λάβει ανατροφοδότηση από τους εξυπηρετούμενους σχετικά με την ικανοποίησή τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και 15 έχουν απαντήσει ότι δεν έχουν ανατροφοδότηση, στοιχείο που εκφράζεται από τις ελλιπείς τιμές στην ερώτηση αυτή (απαντούν μόνο όσοι έχουν λάβει ανατροφοδότηση). 28 ερωτηθέντες δηλώνουν ότι οι εξυπηρετούμενοι είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό, ενώ μόλις 2 άτομα δηλώνουν μικρό βαθμό ικανοποίησης και 15 άτομα μέτριο βαθμό.

**Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

|                | Συχνότητα | Ποσοστό | Έγκυρο ποσοστό | Αθροιστικό ποσοστό |
|----------------|-----------|---------|----------------|--------------------|
| Λίγο           | 2         | 3,3     | 4,4            | 4,4                |
| Μέτρια         | 15        | 25,0    | 33,3           | 37,8               |
| Πολύ           | 18        | 30,0    | 40,0           | 77,8               |
| Πάρα πολύ      | 10        | 16,7    | 22,2           | 100,0              |
| Σύνολο         | 45        | 75,0    | 100,0          |                    |
| Ελλιπείς τιμές | 15        | 25,0    |                |                    |
| Σύνολο         | 60        | 100,0   |                |                    |

**Πίνακας 5.23. Ικανοποίηση εξυπηρετούμενων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

### 5.3. Συσχετίσεις

Για να απαντήσουμε στα ερευνητικά μας ερωτήματα, θα πρέπει να εφαρμόσουμε κάποιες τεχνικές, όπως είναι ο έλεγχος  $\chi^2$  και οι συσχετίσεις.

**Ερευνητικό ερώτημα 1:** Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει εξάρτηση από την ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους

Για να εξετάσουμε αν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ανάλογη της ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους εφαρμόζουμε το στατιστικό τεστ  $\chi^2$ . Θέτουμε ως αρχική υπόθεση ότι δεν υπάρχει εξάρτηση ανάμεσα στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση από την εργασία. Ως μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών θεωρούμε την αυτοαξιολόγηση που κάνουν οι ερωτηθέντες στις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω της οργάνωσης που εργάζονται. Θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε την ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων, αλλά το 25% των ερωτηθέντων δε γνωρίζει το βαθμό ικανοποίησής τους, και συνεπώς η έρευνά μας δε θα ήταν αξιόπιστη.

Ποιότητα υπηρεσιών \* Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;

|                        |                        |  |        | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας; |        |      |           | Σύνολο |
|------------------------|------------------------|--|--------|--|--------|------|-----------|--------|
|                        |                        |  |        | Λίγο   | Μέτρια | Πολύ | Πάρα πολύ |        |
| Πιστεύετε ότι παρέχετε | Μέτριες υπηρεσίες      | Count  | 2      | 8  | 0      | 0    | 10        |        |
|                        |                        | % within                                       | 20,0%  | 80,0%  | ,0%    | ,0%  | 100,0%    |        |
|                        | Πιστεύετε ότι παρέχετε | % within                                       | 100,0% | 22,2%  | ,0%    | ,0%  | 16,7%     |        |
|                        |                        | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας; |        |  |        |      |           |        |
|                        | Αρκετά καλές υπηρεσίες | Count  | 0      | 17   | 10     | 0    | 27        |        |
|                        |                        | % within                                       | ,0%    | 63,0%  | 37,0%  | ,0%  | 100,0%    |        |
|                        | Πιστεύετε ότι παρέχετε |  |        |  |        |      |           |        |

|                         |  |        |        |        |        |        |
|-------------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|
|                         | % within Πόσο<br>ικανοποιημένοι<br>είστε από την<br>εργασία σας; | ,0%    | 47,2%  | 76,9%  | ,0%    | 45,0%  |
| Πολύ καλές<br>υπηρεσίες | Count  | 0      | 11     | 3      | 9      | 23     |
|                         | % within<br>Πιστεύετε ότι<br>παρέχετε                            | ,0%    | 47,8%  | 13,0%  | 39,1%  | 100,0% |
|                         | % within Πόσο<br>ικανοποιημένοι<br>είστε από την<br>εργασία σας; | ,0%    | 30,6%  | 23,1%  | 100,0% | 38,3%  |
| Total                   | Count  | 2      | 36     | 13     | 9      | 60     |
|                         | % within<br>Πιστεύετε ότι<br>παρέχετε                            | 3,3%   | 60,0%  | 21,7%  | 15,0%  | 100,0% |
|                         | % within Πόσο<br>ικανοποιημένοι<br>είστε από την<br>εργασία σας; | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**Πίνακας 5.24. Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία**

Στον Πίνακα 5.24 πράγματι φαίνεται ότι υπάρχει εξάρτηση, αφού όσοι έχουν αξιολογήσει τις υπηρεσίες τους πολύ καλές ή αρκετά καλές, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, ενώ όσοι αξιολογούν τις υπηρεσίες τους ως μέτριες δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματά μας επαληθεύονται από τον Πίνακα 5.25, όπου ο συντελεστής του ελέγχου είναι μικρότερος του 0.05, άρα δηλώνει εξάρτηση, ενώ ο δείκτης Spearman είναι επίσης μικρότερος από 0.05, άρα έχουμε σχέση ανάλογης εξάρτησης.

|                  |          |
|------------------|----------|
| Έλεγχος $\chi^2$ | Spearman |
| 0,000            | 0,000    |

**Πίνακας 5.25. Συσχέτιση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και ικανοποίησης από την εργασία με βάση τους δείκτες  $\chi^2$  και Spearman**

**Ερευνητικό ερώτημα 2:** Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στο δήμο Πατρέων εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: Μονιμότητα, Μισθός, Πεδίο εργασίας, Δυνατότητα για προαγωγή, Δουλειά με εξυπηρετούμενους, Συνεργασία με συναδέλφους, Εργασιακή αυτονομία, Εποπτεία, Κοινωνικό γόητρο, Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας, Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, Πόροι και επαρκή προγράμματα, Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων, Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία

Για να εξετάσουμε εάν ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να επηρεάζεται από τους παράγοντες ικανοποίησης του ερωτηματολογίου μας, εφαρμόζουμε το στατιστικό τεστ  $\chi^2$ . Θέτουμε ως αρχική υπόθεση ότι η ικανοποίηση από την εργασία δεν εξαρτάται από τον παράγοντα ικανοποίησης.

| <b>Παράγοντας<br/>Ικανοποίησης</b> | <b>Value</b> | <b>df</b> | <b>Asymp. Sig. (2-<br/>sided)</b> |
|------------------------------------|--------------|-----------|-----------------------------------|
| Μονιμότητα                         | 35,270       | 12        | ,000                              |
| Μισθός                             | 25,426       | 12        | ,013                              |
| Πεδίο εργασίας                     | 38,561       | 12        | ,000                              |
| Δυνατότητα να<br>βοηθάτε ανθρώπους | 22,904       | 12        | ,029                              |
| Δυνατότητα για<br>προαγωγή         | 46,579       | 12        | ,000                              |
| Δουλειά με<br>εξυπηρετούμενους     | 32,813       | 12        | ,001                              |
| Συνεργασία με<br>συναδέλφους       | 27,055       | 12        | ,008                              |
| Συνεργασία με άλλες<br>ειδικότητες | 28,493       | 12        | ,005                              |
| Εργασιακή αυτονομία                | 13,823       | 12        | ,312                              |
| Εποπτεία εντός της<br>υπηρεσίας    | 33,383       | 12        | ,001                              |

|                                      |        |    |      |
|--------------------------------------|--------|----|------|
| Κοινωνικό γόητρο                     | 73,858 | 12 | ,000 |
| Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον         | 52,849 | 12 | ,000 |
| Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας | 53,561 | 12 | ,000 |
| Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων         | 19,670 | 12 | ,074 |
| Πόροι και επαρκή προγράμματα         | 33,599 | 12 | ,001 |
| Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων    | 34,463 | 12 | ,001 |
| Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία       | 37,427 | 12 | ,000 |

**Πίνακας 5.26.** Έλεγχος  $\chi^2$  μεταξύ παραγόντων επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από την εργασία

Στον Πίνακα 5.26 εξετάζουμε την τελευταία στήλη. Οι τιμές που είναι μικρότερες του 0.05 δεν επιβεβαιώνουν την αρχική υπόθεση και δηλώνουν εξάρτηση ανάμεσα σε παράγοντες και ικανοποίηση από την εργασία. Οι μοναδικοί παράγοντες που δεν έχουν εξάρτηση σύμφωνα με τον πίνακα είναι η Εργασιακή αυτονομία (Συντελεστής 0.312) και η Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων (Συντελεστής 0.74).

| <b>Παράγοντας Ικανοποίησης</b>  | <b>Approx Sig.</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| Μονιμότητα                      | 0,000              |
| Μισθός                          | 0,000              |
| Πεδίο εργασίας                  | 0,000              |
| Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους | 0,006              |
| Δυνατότητα για προαγωγή         | 0,001              |
| Δουλειά με εξυπηρετούμενους     | 0,000              |

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| Συνεργασία με συναδέλφους            | 0,000 |
| Συνεργασία με άλλες ειδικότητες      | 0,008 |
| Εργασιακή αυτονομία                  | 0,643 |
| Εποπτεία εντός της υπηρεσίας         | 0,000 |
| Κοινωνικό γόητρο                     | 0,000 |
| Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον         | 0,000 |
| Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας | 0,000 |
| Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων         | 0,532 |
| Πόροι και επαρκή προγράμματα         | 0,000 |
| Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων    | 0,006 |
| Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία       | 0,000 |

**Πίνακας 5.27. Συντελεστής Spearman μεταξύ παραγόντων επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από την εργασία**

Στη συνέχεια εξετάζουμε τον Πίνακα 5.27 και κοιτάμε την τελευταία στήλη. Οι τιμές μικρότερες από 0.05 στο Συντελεστή Spearman δείχνουν ότι υπάρχει ανάλογη σχέση ανάμεσα στους παράγοντες και την ικανοποίηση από την εργασία, δηλαδή η αύξηση της ικανοποίησης ενός παράγοντα οδηγεί σε αύξηση της ικανοποίησης γενικότερα. Με όλους τους παράγοντες (πλην Εργασιακής αυτονομίας και Συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που δεν υπάρχει συσχέτιση) υπάρχει θετική συσχέτιση.

**Ερευνητικό ερώτημα 3: Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την εργασία τους εξαρτάται από την οργάνωση/υπηρεσία που εργάζονται**

Το επόμενο ερευνητικό μας ερώτημα εξετάζει τη σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση από την εργασία και την οργάνωση/υπηρεσία που εργάζονται οι Κοινωνικοί Λειτουργοί. Ως αρχική υπόθεση θέτουμε την ανεξαρτησία ανάμεσα στις μεταβλητές.

**Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε; \* Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας; Crosstabulation**

|  |           |   | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας; |             |            |             | Σύνολο       |
|--|-----------|---|--|-------------|------------|-------------|--------------|
|  |           |   | Λίγο   | Μέτρια      | Πολύ       | Πάρα πολύ   |              |
| Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε; | Λίγο      | Count<br>% within   | 2<br>50,0%                                     | 2<br>50,0%  | 0<br>,0%   | 0<br>,0%    | 4<br>100,0%  |
|  |           | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;<br>Count<br>% within | 100,0%   | 5,6%        | ,0%        | ,0%         | 6,7%         |
|  | Μέτρια    | Count<br>% within   | 0<br>,0%                                       | 26<br>81,3% | 6<br>18,8% | 0<br>,0%    | 32<br>100,0% |
|  |           | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;<br>Count<br>% within | ,0%  | 72,2%       | 46,2%      | ,0%         | 53,3%        |
|  | Πολύ      | Count<br>% within   | 0<br>,0%                                       | 8<br>53,3%  | 7<br>46,7% | 0<br>,0%    | 15<br>100,0% |
|  |           | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;<br>Count<br>% within | ,0%  | 22,2%       | 53,8%      | ,0%         | 25,0%        |
|  | Πάρα πολύ | Count<br>% within   | 0<br>,0%                                       | 0<br>,0%    | 0<br>,0%   | 9<br>100,0% | 9<br>100,0%  |
|  |           | Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;                      |  |             |            |             |              |



|       |   |        |        |        |        |        |
|-------|---|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | % within Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;                   | ,0%    | ,0%    | ,0%    | 100,0% | 15,0%  |
| Total | Count   | 2      | 36     | 13     | 9      | 60     |
|       | % within Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε; | 3,3%   | 60,0%  | 21,7%  | 15,0%  | 100,0% |
|       | % within Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;                   | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

**Πίνακας 5.28. Συσχέτιση ικανοποίησης από την εργασία και ικανοποίησης από την οργάνωση**

Στον Πίνακα 5.28 πράγματι φαίνεται ότι υπάρχει εξάρτηση, αφού όσοι νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης και από την οργάνωση που εργάζονται, ενώ όσοι έχουν μικρό βαθμό ικανοποίησης από την οργάνωση που εργάζονται, δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Τα αποτελέσματά μας επαληθεύονται από τον Πίνακα 5.29, όπου ο συντελεστής  $\chi^2$  είναι μικρότερος του 0.05, άρα δηλώνει εξάρτηση, ενώ ο δείκτης Spearman είναι επίσης μικρότερος από 0.05, άρα έχουμε σχέση ανάλογης εξάρτησης.

|                  |          |
|------------------|----------|
| Έλεγχος $\chi^2$ | Spearman |
| 0,000            | 0,000    |

**Πίνακας 5.29. Συντελεστές  $\chi^2$  και Spearman για ικανοποίηση από την εργασία και ικανοποίηση από την οργάνωση**

**Ερευνητικό ερώτημα 4:** Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών από την οργάνωση που εργάζονται εξαρτάται από τους εξής παράγοντες: Μονιμότητα, Μισθός, Πεδίο εργασίας, Δυνατότητα για προαγωγή, Δουλειά με εξυπηρετούμενους, Συνεργασία με συναδέλφους, Εργασιακή αυτονομία, Εποπτεία, Κοινωνικό γόητρο, Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, Πρόκληση που προσφέρει η εργασία σας, Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, Πόροι και επαρκή προγράμματα, Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων, Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία

Για να εξετάσουμε εάν ο βαθμός ικανοποίησης από την οργάνωση μπορεί να επηρεάζεται από τους παράγοντες ικανοποίησης του ερωτηματολογίου μας, εφαρμόζουμε το στατιστικό τεστ  $\chi^2$ . Θέτουμε ως αρχική υπόθεση ότι η ικανοποίηση από την οργάνωση δεν εξαρτάται από τον παράγοντα ικανοποίησης.

| <b>Παράγοντας<br/>Ικανοποίησης</b>         | <b>Value</b> | <b>df</b> | <b>Asymp. Sig. (2-<br/>sided)</b> |
|--|--------------|-----------|-----------------------------------|
| Μονιμότητα                                 | 32,214       | 12        | ,001                              |
| Μισθός                                     | 27,939       | 12        | ,006                              |
| Πεδίο εργασίας                             | 34,397       | 12        | ,001                              |
| Δυνατότητα να<br>βοηθάτε ανθρώπους         | 17,860       | 12        | ,120                              |
| Δυνατότητα για<br>προαγωγή                 | 27,214       | 12        | ,007                              |
| Δουλειά με<br>εξυπηρετούμενους             | 36,937       | 12        | ,000                              |
| Συνεργασία με<br>συναδέλφους               | 19,679       | 12        | ,073                              |
| Συνεργασία με άλλες<br>ειδικότητες         | 23,381       | 12        | ,025                              |
| Εργασιακή αυτονομία                        | 13,243       | 12        | ,352                              |
| Εποπτεία εντός της<br>υπηρεσίας            | 48,977       | 12        | ,000                              |
| Κοινωνικό γόητρο                           | 42,591       | 12        | ,000                              |
| Ασφαλές εργασιακό<br>περιβάλλον            | 38,229       | 12        | ,000                              |
| Πρόκληση που<br>προσφέρει η εργασία<br>σας | 49,078       | 12        | ,000                              |
| Συμμετοχή στη λήψη<br>αποφάσεων            | 29,241       | 12        | ,004                              |
| Πόροι και επαρκή<br>προγράμματα            | 26,651       | 12        | ,009                              |

|                                   |        |    |      |
|-----------------------------------|--------|----|------|
| Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων | 35,872 | 12 | ,000 |
| Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία    | 38,462 | 12 | ,000 |

**Πίνακας 5.30. Έλεγχος  $\chi^2$  μεταξύ παραγόντων επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από την οργάνωση**

Στον Πίνακα 5.30 εξετάζουμε την τελευταία στήλη. Οι τιμές που είναι μικρότερες του 0.05 δεν επιβεβαιώνουν την αρχική υπόθεση και δηλώνουν εξάρτηση ανάμεσα σε παράγοντες και ικανοποίηση από την οργάνωση. Οι παράγοντες: Δυνατότητα να βοηθάτε συναθρώπους (0.120), Συνεργασία με συναδέλφους (0.73) και Εργασιακή αυτονομία (0.352) έχουν συντελεστή μεγαλύτερο του 0.05, άρα δεν υπάρχει εξάρτηση ανάμεσα σε αυτούς τους παράγοντες και την ικανοποίηση από την οργάνωση.

| <b>Παράγοντας Ικανοποίησης</b>  | <b>Approx Sig.</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| Μονιμότητα                      | 0,000              |
| Μισθός                          | 0,000              |
| Πεδίο εργασίας                  | 0,000              |
| Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους | 0,133              |
| Δυνατότητα για προαγωγή         | 0,010              |
| Δουλειά με εξυπηρετούμενους     | 0,030              |
| Συνεργασία με συναδέλφους       | 0,015              |
| Συνεργασία με άλλες ειδικότητες | 0,110              |
| Εργασιακή αυτονομία             | 0,643              |
| Εποπτεία εντός της υπηρεσίας    | 0,000              |
| Κοινωνικό γόητρο                | 0,000              |
| Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον    | 0,001              |
| Πρόκληση που προσφέρει η        | 0,002              |

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| εργασία σας                       |       |
| Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων      | 0,784 |
| Πόροι και επαρκή προγράμματα      | 0,000 |
| Δυνατότητα βελτίωσης προγραμμάτων | 0,000 |
| Τεχνικά μέσα για άνετη εργασία    | 0,001 |

**Πίνακας 5.31. Συντελεστής Spearman μεταξύ παραγόντων επαγγελματικής ικανοποίησης και ικανοποίησης από την οργάνωση**

Στη συνέχεια εξετάζουμε τον Πίνακα 5.31 και κοιτάμε την τελευταία στήλη. Οι τιμές μικρότερες από 0.05 στο Συντελεστή Spearman δείχνουν ότι υπάρχει ανάλογη σχέση ανάμεσα στους παράγοντες και την ικανοποίηση από την οργάνωση, δηλαδή η αύξηση της ικανοποίησης ενός παράγοντα οδηγεί σε αύξηση της ικανοποίησης από την οργάνωση. Με τους παράγοντες: Δυνατότητα να βοηθάτε συναθρώπους (0.133), Συνεργασία με άλλες ειδικότητες (0.110), Εργασιακή αυτονομία (0.643) και Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων (0.784) έχουμε τιμή του συντελεστή μεγαλύτερη από 0.05 και δεν υπάρχει θετική συσχέτιση.

**Ερευνητικό ερώτημα 5:** Τα δημογραφικά στοιχεία (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Παιδιά και Σπουδές) δεν επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση

Στον έλεγχο που έγινε διαπιστώσαμε ότι δεν υπάρχει καμία εξάρτηση ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Παιδιά και Σπουδές) και την επαγγελματική ικανοποίηση. Επιβεβαιώνεται από τον Πίνακα 5.32, που παρουσιάζει τους συντελεστές του ελέγχου, οι οποίοι είναι μεγαλύτεροι του 0.05 σε όλες τις περιπτώσεις.

| Δημογραφικά Στοιχεία   | Συντελεστής Ελέγχου $\chi^2$ |
|------------------------|------------------------------|
| Φύλο                   | 0,865                        |
| Ηλικία                 | 0,383                        |
| Οικογενειακή κατάσταση | 0,599                        |

|               |       |
|---------------|-------|
| Έχετε παιδιά; | 0,055 |
| Σπουδές       | 0,921 |

**Πίνακας 5.32.** Συντελεστές  $\chi^2$  για την εξάρτηση ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Παιδιά και Σπουδές) και την επαγγελματική ικανοποίηση

#### 5.4 Ανακεφαλαίωση

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 60 κοινωνικούς λειτουργούς στο Δήμο Πατρέων. Συμμετείχαν 31.7% άντρες και 68.3% γυναίκες. Ως προς την ηλικιακή κατανομή, το 13.3% είναι κάτω των 30 ετών, το 33.3% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 30-34 ετών, το 23.3% στην ομάδα 35-39 ετών και το 26.7% είναι από 40 ετών και άνω. Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, το 16.7% των ερωτηθέντων είναι άγαμοι, το 70% έγγαμοι, το 8.3% διαζευγμένοι και το 5% επέλεξε την απάντηση Χήρος-α. Το 55% έχει παιδιά και το 45% δεν έχει. Επίσης το 55% έχει μόνο πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας, το 21.7% έχει και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, το 13.3% έχει πτυχίο ανθρωπιστικών επαγγελμάτων, το 3.3% πτυχίο επαγγελμάτων υγείας και το 6.7% κατέχει τουλάχιστον δύο πτυχία.

Το 15% υποστηρίζει ότι η παρούσα εργασία του δεν ήταν στις προτιμήσεις του. Το 20% την επέλεξε καθαρά για οικονομικούς λόγους και το 6.7% για να αποκτήσει προϋπηρεσία. Το 75% όμως έχει ως βασικό λόγο επιλογής ότι η παρούσα εργασία του ήταν στις προτιμήσεις του.

Το 23.3% δήλωσε ότι συνεργάζεται στο χώρο εργασίας τους με άλλον έναν κοινωνικό λειτουργό, το 46.7% με άλλους δύο, το 13.3% με άλλους πέντε ή περισσότερους. Μόλις το 6.7% δηλώνει ότι είναι οι μοναδικοί κοινωνικοί λειτουργοί στον χώρο τους. Φαίνεται λοιπόν ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις του νομού απασχολούν αρκετούς κοινωνικούς λειτουργούς. Όμως οι απαντήσεις όσον αφορά στην ερώτηση για το αν επαρκεί ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας δείχνει ότι το προσωπικό που υπάρχει δεν επαρκεί, αφού το 48.3% υποστηρίζει ότι δεν καλύπτονται οι ανάγκες της υπηρεσίας.

Εκτός από την ύπαρξη κοινωνικών λειτουργών, το 66.7% δηλώνει ότι στην υπηρεσία που εργάζεται λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα. Σύμφωνα με το 43.3% η λειτουργία της διεπιστημονικής ομάδας στηρίζεται κυρίως στις συναντήσεις που

γίνονται συστηματικά, ενώ παρατηρούνται και φαινόμενα όπως οι συναντήσεις σε ειδικές περιπτώσεις ή περιστασιακά.

Όσον αφορά στους παράγοντες ικανοποίησης, οι ερωτηθέντες δείχνουν ικανοποιημένοι από χαρακτηριστικά όπως η δουλειά με εξυπηρετούμενους, η πρόκληση και το κοινωνικό γόητρο που τους προσφέρει το αντικείμενο εργασίας τους, η δυνατότητα να βοηθούν τους άλλους, η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον και η συνεργασία με άλλες υπηρεσίες ή συναδέλφους. Λιγότερο ικανοποιημένοι νιώθουν από τις προοπτικές που υπάρχουν στο χώρο εργασίας τους για ανέλιξη, από το μισθό, την εργασιακή αυτονομία αλλά και την ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Το 60% εκφράζει μέτριο βαθμό ικανοποίησης από το αντικείμενο εργασίας τους, το 36.7% δηλώνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης και μόλις το 3.3% δηλώνει μικρό βαθμό ικανοποίησης. Περίπου στα ίδια επίπεδα κυμαίνονται και οι απαντήσεις για την ικανοποίηση από την οργάνωση στην οποία εργάζονται, γεγονός που δείχνει ότι η ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας τους γενικότερα έχει άμεση σχέση με την οργάνωση και το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται.

Η έλλειψη πόρων δείχνει να αποτελεί το μεγάλο πρόβλημα των υπηρεσιών Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα. Το 75% θεωρεί ότι απαιτείται βελτίωση στη διεκδίκηση πόρων, ενώ το 50% τονίζει τη συνεργασία με άλλους φορείς αλλά και το συντονισμό της διεπιστημονικής κοινότητας. Επίσης η παρακολούθηση σεμιναρίων είναι αναγκαία, ενώ οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να έχουν έντονο συμβουλευτικό έργο (43.3%). Η πρόληψη, η κοινωνική εργασία με κοινότητα και η κοινωνική έρευνα αποτελούν στοιχεία πολύ σημαντικά που απαιτούν βελτίωση. Πιο πολύ παρατηρείται ανάγκη για αλλαγή σε θέματα δομής και οργάνωσης της υπηρεσίας. Στη συγκεκριμένη ερώτηση οι ερωτηθέντες απάντησαν κατά μέσο όρο 4-5 απαντήσεις, γεγονός που δείχνει ότι υπάρχουν αρκετά προβλήματα στον κλάδο που καλούνται να αντιμετωπιστούν.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση **«Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;»** δείχνουν ότι υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Μόλις το 30% θεωρεί υπάρχει μικρή συσχέτιση, ενώ το 53.3% θεωρεί ότι υπάρχει επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

από την επαγγελματική ικανοποίηση. Το 62.2% δηλώνει ότι είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό, ενώ μόλις το 4.4% δηλώνει μικρό βαθμό ικανοποίησης. Τονίζεται από τους ερωτηθέντες πάντως η ανάγκη που έχουν νιώσει για εποπτεία, με το 71.7% να θεωρεί ότι αρκετές φορές ήταν αναγκαία η επαγγελματική εποπτεία, αφού μόλις το 51.7% απάντησε ότι υπάρχει επαγγελματική εποπτεία στην υπηρεσία που εργάζεται, με το 63.3% να υποστηρίζει ότι η ύπαρξη επαγγελματικής εποπτείας θα συντελούσε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όσον αφορά στα ερευνητικά μας ερωτήματα, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει εξάρτηση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού όσοι έχουν αξιολογήσει τις υπηρεσίες τους πολύ καλές ή αρκετά καλές, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, ενώ όσοι αξιολογούν τις υπηρεσίες τους ως μέτριες δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα επιβεβαιώνει και τις απαντήσεις που προκύπτουν από την ερώτηση «**Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**», όπου το δείγμα μας υποστηρίζει ότι υπάρχει αυτή η εξάρτηση.

Ένα επίσης σημαντικό αποτέλεσμα επίσης είναι η άμεση εξάρτηση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ικανοποίηση από την οργάνωση. Όσοι νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης και από την οργάνωση που εργάζονται, ενώ όσοι έχουν μικρό βαθμό ικανοποίησης από την οργάνωση που εργάζονται, δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Ο χώρος εργασίας και ο τρόπος που δουλεύει μια οργάνωση συντελεί στη γενικότερη εργασιακή ικανοποίηση.

Τέλος έγινε ο απαραίτητος έλεγχος σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Στον έλεγχο αυτόν διαπιστώσαμε ότι δεν υπάρχει καμία εξάρτηση ανάμεσα στα δημογραφικά στοιχεία και την επαγγελματική ικανοποίηση, δηλαδή οι απαντήσεις του δείγματος δεν επηρεάστηκαν από χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία και η μόρφωση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι ευχαριστημένοι από το επάγγελμά τους. Ικανοποίηση από την εργασία σημαίνει ότι κάποιος απολαμβάνει τη δουλειά που κάνει, είναι αποδοτικός και ανταμείβεται για τις προσπάθειές του. Αποτελεί ένα θέμα πολύ σημαντικό για επιχειρήσεις και οργανισμούς αφού ο βαθμός ικανοποίησης επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων (Spector 1997).

Η σημασία της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι αναμφίβολα μεγάλη και πολλές μελέτες στο διεθνή χώρο έχουν προσπαθήσει, κυρίως τις τελευταίες δύο δεκαετίες, να προσδιορίσουν τους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων. Ο μισθός, η εκπαίδευση, οι δυνατότητες προαγωγής, οι σχέσεις συνεργασίας, αποτελούν στοιχεία που βοηθούν τον εργαζόμενο να παράγει, να δημιουργήσει και να αναπτύξει τις ικανότητές του (Κάντας 1998).

Από τους πιο βασικούς παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης είναι ο μισθός (Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς 2003). Η ικανοποίηση λόγω αποδοχών μπορεί να μας δώσει μια τάση για την επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά ο συγκεκριμένος παράγοντας θα πρέπει να ερευνάται και να εξετάζεται σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες για πιο ασφαλή συμπεράσματα (Akhtara και συν. 2010).

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας είναι η εκπαίδευση. Μια εταιρεία ή ένας οργανισμός οφείλει να αναπτύξει ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα εκπαίδευσης με την προϋπόθεση, προσαρμοσμένο στις ανάγκες του προσωπικού της, σε συνδυασμό με τις ανάγκες της εταιρείας αλλά και της αγοράς. Με αυτόν τον τρόπο προσφέρονται στον εργαζόμενο τα κατάλληλα εφόδια ώστε να είναι σε θέση να αντεπεξέλθει στις νέες προκλήσεις που δημιουργούνται στο χώρο εργασίας (De Graaf-Zijl 2011).

Η συνεργασία με άλλους εργαζομένους στο χώρο εργασίας αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ συγχρόνως ο εργαζόμενος αναπτύσσει τις ικανότητές του, δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την επίτευξη των προσωπικών



του στόχων (Antoniou, 2009). Η συνεχής επικοινωνία δημιουργεί κλίμα ομαδικότητας, συνεργασίας και αλληλεγγύης και αυξάνει την ικανοποίηση των εργαζομένων, επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη ατομική αλλά και εταιρική παραγωγικότητα (Van Emerick, 2008). Η δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας, αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων (Gyekye 2005). Βέβαια σημαντικό ρόλο παίζει και η προσωπικότητα του εργαζομένου, αφού κάθε εργαζόμενος αναζητά στην εργασία του διαφορετικά χαρακτηριστικά ή παρόμοια χαρακτηριστικά αλλά με διαφορετική σειρά προτεραιότητας. Επίσης η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, το φύλο, αποτελούν μεταβλητές που σε κάθε έρευνα πρέπει να εξετάζονται ώστε να βγαίνουν ουσιαστικά αποτελέσματα.

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί προσπαθούν να προσαρμόσουν τις θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης στις δικές τους ανάγκες, ώστε να μπορέσουν να δημιουργήσουν αποτελεσματικές έρευνες, με έγκυρα αποτελέσματα και συμπεράσματα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση. Χρήζει ιδιαίτερης σημασίας η ανάγκη για μελέτη της επαγγελματικής ικανοποίησης σε μια επιχείρηση ή οργανισμό, ώστε με βάση τα αποτελέσματα να εφαρμόζονται διορθωτικές κινήσεις ή παρεμβάσεις, προκειμένου να βελτιωθούν καταστάσεις και να έχουμε αυξημένη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών (Spector 1997).

Όσον αφορά στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών, εντοπίζονται σοβαρά προβλήματα, τα οποία εμποδίζουν τη σωστή λειτουργία των υπηρεσιών (Κοταλακίδης 2007). Η έλλειψη σχεδιασμού, έρευνας και αξιολόγησης αποτελεί σημαντικό πρόβλημα. Ο τομέας έχει αναπτυχθεί αποσπασματικά, και όχι με βάση την προσεκτική μελέτη των αναγκών ή την ιεράρχηση των προτεραιοτήτων. Επίσης παρατηρείται έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των φορέων, ενώ η κυριαρχία γραφειοκρατικών κανόνων και η περιορισμένη δημιουργική εμπλοκή των χρηστών σε θέματα που αφορούν στον σχεδιασμό και στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προβλήματα στο χώρο των κοινωνικών υπηρεσιών που δημιουργούν εμπόδια και δυσκολίες στη σωστή λειτουργία τους. Αυτές οι συνθήκες επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την επαγγελματική ικανοποίηση, αλλά κυρίως επιδρούν αρνητικά στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε έναν τομέα πολύ νευραλγικό για οποιαδήποτε κοινωνία (Κιουκίας 2007). Σύμφωνα με την έρευνά μας οι κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις του δήμου απασχολούν αρκετούς κοινωνικούς λειτουργούς. Όμως δεν επαρκεί ο αριθμός των κοινωνικών

λειτουργιών για να καλύψει τις ανάγκες των υπηρεσιών, δημιουργώντας προβλήματα στη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά στους παράγοντες ικανοποίησης, οι ερωτηθέντες δείχνουν ικανοποιημένοι από χαρακτηριστικά όπως η δουλειά με εξυπηρετούμενους, η πρόκληση και το κοινωνικό γόητρο που τους προσφέρει το αντικείμενο εργασίας τους, η δυνατότητα να βοηθούν τους άλλους, η ασφάλεια στο εργασιακό περιβάλλον και η συνεργασία με άλλες υπηρεσίες ή συναδέλφους. Λιγότερο ικανοποιημένοι νιώθουν από τις προοπτικές που υπάρχουν στο χώρο εργασίας τους για ανέλιξη, από το μισθό, την εργασιακή αυτονομία αλλά και την ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

Οι απαντήσεις που αφορούν την ικανοποίηση από την οργάνωση στην οποία εργάζονται αποδεικνύουν ότι η ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας τους γενικότερα έχει άμεση σχέση με την οργάνωση και το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται (Kumari 2011). Η έλλειψη πόρων δείχνει να αποτελεί το μεγάλο πρόβλημα των υπηρεσιών Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα. Απαιτείται λοιπόν βελτίωση στη διεκδίκηση πόρων, αλλά σημαντική είναι και η βελτίωση της συνεργασίας με άλλους φορείς αλλά και του συντονισμού της διεπιστημονικής κοινότητας. Επίσης η παρακολούθηση σεμιναρίων είναι αναγκαία, ενώ οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να έχουν έντονο συμβουλευτικό έργο. Η πρόληψη, η κοινωνική εργασία με κοινότητα και η κοινωνική έρευνα αποτελούν στοιχεία πολύ σημαντικά που απαιτούν βελτίωση. Πιο πολύ παρατηρείται ανάγκη για αλλαγή σε θέματα δομής και οργάνωσης της υπηρεσίας. Στη συγκεκριμένη ερώτηση οι ερωτηθέντες απάντησαν κατά μέσο όρο 4-5 απαντήσεις, γεγονός που δείχνει ότι υπάρχουν αρκετά προβλήματα στον κλάδο που καλούνται να αντιμετωπιστούν.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση «**Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**» δείχνουν ότι υπάρχει άμεση σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Τονίζεται από τους ερωτηθέντες πάντως η ανάγκη που έχουν νιώσει για εποπτεία, με το 71.7% να θεωρεί ότι αρκετές φορές ήταν αναγκαία η επαγγελματική εποπτεία, ενώ το 63.3% υποστηρίζει ότι η ύπαρξη επαγγελματικής εποπτείας θα συντελούσε στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όσον αφορά στα ερευνητικά μας ερωτήματα, διαπιστώνουμε ότι υπάρχει εξάρτηση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ποιότητα των

παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού όσοι έχουν αξιολογήσει τις υπηρεσίες τους πολύ καλές ή αρκετά καλές, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, ενώ όσοι αξιολογούν τις υπηρεσίες τους ως μέτριες δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Το συγκεκριμένο αποτέλεσμα επιβεβαιώνει και τις απαντήσεις που προκύπτουν από την ερώτηση «**Η ικανοποίηση από το επάγγελμα επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**», όπου το δείγμα μας υποστηρίζει ότι υπάρχει αυτή η εξάρτηση. Οι Spector (1997), Κάντας (1998) και Henry και συν. (2000) υποστηρίζουν στις έρευνές τους ότι η αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης αυξάνει την αποδοτικότητα των εργαζομένων.

Ενώ επιβεβαιώθηκαν οι μελέτες σχετικά με την αύξηση της ικανοποίησης λόγω των παραγόντων μισθός, εκπαίδευση, συνεργασία, εργασιακή ασφάλεια, δεν επιβεβαιώθηκε η αύξηση της ικανοποίησης από την ύπαρξη εργασιακής αυτονομίας (Spector 1997). Η εργασιακή αυτονομία δεν επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση, και αυτό μπορεί να συνδυαστεί με τις απαντήσεις σχετικά με την ανάγκη για εποπτεία, όπου το δείγμα στην πλειοψηφία του επιθυμεί και θεωρεί αναγκαία την εποπτεία στον επάγγελμά τους προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ένα επίσης σημαντικό αποτέλεσμα επίσης είναι η άμεση εξάρτηση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την ικανοποίηση από την οργάνωση. Όσοι νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους, έχουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης και από την οργάνωση που εργάζονται, ενώ όσοι έχουν μικρό βαθμό ικανοποίησης από την οργάνωση που εργάζονται, δηλώνουν λίγο ικανοποιημένοι. Ο χώρος εργασίας και ο τρόπος που δουλεύει μια οργάνωση συντελεί στη γενικότερη εργασιακή ικανοποίηση (Κάντας 1998).

Η παρούσα εργασία έβγαλε κάποια πολύ σημαντικά αποτελέσματα σε επίπεδο δήμου Πατρέων, αλλά θα μπορούσε να γίνει η βάση για περαιτέρω έρευνα σε επίπεδο νομού και επίπεδο χώρας. Επίσης είναι πολύ σημαντικό να προσδιοριστεί η βαρύτητα κάθε παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης, ώστε να διαπιστωθεί ποιοι παράγοντες επηρεάζουν περισσότερο την επαγγελματική ικανοποίηση. Τέλος θα μπορούσε να γίνει μια προσπάθεια μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών έχοντας ως δείγμα τους αποδέκτες των υπηρεσιών αυτών και στη συνέχεια να γίνει σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα αποτελέσματα ερευνών που έχουν ως δείγμα τους Κοινωνικούς Λειτουργούς. Μέσω της σύγκρισης αυτής θα προκύψουν πιο αξιόπιστα

αποτελέσματα που συνδέουν τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Acker, G. (1999) *The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout*, Health & Social Work

Akhtara, M. S. (2010) *Job satisfaction and customer focus: A survey of elementary school teachers*, Germany: VDM Verlag Dr. Muller Aktiengesellschaft & Co.

Roberts, A. R., Springer, D. W. (2007) *Social Work in Juvenile and Criminal Justice settings*, USA

Argyle, M. (1989) *The Social Psychology of Work*, 2<sup>nd</sup> edition, Penguin, London

Balloch, S. Pahl, I. (1998) *Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence*, British Journal of Social Work

Bontis, N., Richards, D., Serenko, A., (2011) “Improving service delivery: Investigating the role of information sharing, job characteristics, and employee satisfaction”, The Learning Organization, Vol. 18 Iss: 3, pp.239 – 250

Burawoy, M. (1979) *The Anthropology of Industrial Work*, Annual Review of Anthropology, Vol. 8, pp. 231-266

Burden, T. (1998) *Social policy and welfare, a clear guide*, London: Pluto Press

Caplan, R., Cobb, S., French, J., Van Harrison R., Pinneau, S. (1975) *Job demands and Worker Health: Main effects and Occupational differences*, Institute for Social Research. University of Michigan, Ann Arbor

Clark, T., N. (2007) *The relationship between job satisfaction and turnover in large insurance companies: A survey analysis*, Capella University

Davis., K., Newstrom, J., W. (1989) *Human Behavior at Work: An organizational Behavior*, 6<sup>th</sup> edition, McGraw- Hill Publishing Company

- De Graaf-Zijl, M. (2011) *Job satisfaction and contingent employment*, Economist
- Dolan, S., L. (2007) *Stress Self-esteem Health and Work*, Creative Print and Design (Wales), Ebbw Vale
- French J., Caplan R., Van Harrison R. (1982) *The mechanisms of Job Stress and Strains*, Wiley, Chichester
- Freudenberger, H., J. (1974) “Staff Burnout” *Journal of Environment Issues*
- Friedlander, W. (1976) *Concepts and Methods of Social Work*, 2<sup>nd</sup> edition, Prentice-Hall inc Englewood Cliffs, New Jersey
- Graham, M., W., Messner, P., E. (1998) *Principals and job satisfaction*, *International Journal of Educational Management*, Vol. 12 Iss: 5, pp.196-202
- Greenberg, J. (2001) *Managing behavior in Organizations*, 3<sup>rd</sup> edition, Upper Saddle River, New Jersey
- Grint, K. (1991) *The Sociology of Work*, Oxford: Polity Press
- Grund, C., Sliwka, D. (2001) *The impact of wage increases on job satisfaction – empirical evidence and theoretical implications*, IZA Working Paper No. 387
- Gyekye, A.,S. (2005) *Workers’ perceptions of workplace safety and job satisfaction*, *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics* 11, 291–302
- Haile, G. (2011) *Workplace Job Satisfaction in Britain: Evidence from Linked Employer-Employee Data*, IZA Discussion Paper No. 4101
- Hutton, J.,A.(1993) *Job Satisfaction of directors of Nurses Working in long-term care*, Drake University
- Jewell, L.,N., Siegall, M. (1990) *Contemporary industrial and Organizational psychology*, 2<sup>nd</sup> edition, West Publishing Company
- Johns, E. (1996) *Organizational behavior understanding and managing life at work*, Harper Collins College Publishers
- Judith S., Judith B. (2010) *Occupational Stress and Social Work*, Social Work Education

- Hackman, J.,R., Oldham (1975) *Development of the Job Diagnostic Survey*, Journal of Organizational Behavior, vol.21
- Herzberg, F., (1968) *Work and the Nature of Man*, Staples, London
- Herzberg, F., Mausner, R., Peterson, O., Capwell D.,F. (1957) *Job attitudes:review of research and opinion*, Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh
- Kadushin, A., Iarkness, D. (2002) *Supervision in Social Work*, University Press, 4<sup>th</sup> edition
- Kalleber, A.,L.(1997) *Work values and job rewards: A theory of job satisfaction*, American Sociological Review vol.42, Indiana University
- Katz, D., Kahn R., L., Adams, J., S.. (1980) *The study of Organizations*, Jossey-Bass
- Kumari, G., Pandey, K., M. (2011) *Job satisfaction in public sector and private sector: a comparison*, International Journal of Innovation, Management and Technology. Volume 2, No. 3
- Lawler, E.,E. (1994) *Motivation in Work Organizations*, Jossey Bass, San Francisco, California
- Levering, R. (1988) *A great place to work*, New York: Avon Books, NY
- Maslach, C. (1993) *Burnout: a multidimensional perspective*, Taylor and Franus, London
- Masters, J., C. (2007) *Job Satisfaction, Job Stress, Burnout and intent to leave among accelerated*, University of Louisville
- May-Chiun Lo, Ramayah, T. (2011) *Mentoring and job satisfaction in Malaysian SMEs*, Journal of Management Development, Vol. 30 Iss: 4, pp.427 – 440
- Michalos, A. (1982) *North American Social Report Economics Religion and Morality*
- Michalle, E., Barak, M., David, B., G. (2000) *Social Services in the Workplace: Repositioning occupational social work in the new millennium*, the Haworth Press, Inc 10 Alice Street, Binghamton, NY

- Michalle, E., Barak, M., Nissly, J., A., Levin, A. (2001) *Turnover among Child Welfare, Social Work and other Human Service Employees: What can we Learn from Past Research? A Review and Metanalysis*, Social Service, Review, Vol.75, No 4
- Ming-sum Tsui (2005) *Social Work supervision: contexts and concepts*, Sage Publications Inc.
- Papadaki E., Papadaki, V. (2006) *Job Satisfaction in Social Services in Crete, Greece: Social Worker's views*, European Journal of Social Work
- Papadaki, E. (2005) *High Job Demands, Low Job Control, Low Support, Social Work Practice Realities in Public Social Services in Crete*, Sweden: Umea University
- Quick, J., C., Murphy, L., Hurrell, J. (1992) *Stress and Well being at Work: Assessments and interventions for Occupational mental health*, American Psychological Association
- Robbins, P., S. (2009) *Organizational behavior global and South African perspectives*, Pearson Education South Africa
- Sales, S., House, J. (1971) *Job dissatisfaction as a possible risk in coronary heart disease*, Journal of Chronic Diseases v.23
- Salancik, G., Pfeffer, J. (1977) *An examination of need- satisfaction models of job attitudes*, Administrative Science Quarterly, 22, 427-456
- Schultz, D. (1998) *Psychology & Work Today: An introduction to industrial organizational psychology*, 7<sup>th</sup> edition, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey
- Spector, P., E. (2000) *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, 2<sup>nd</sup> edition, John Wiley and Sons inc., NY
- Spector, P., E. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, Consequences*, Sage Publications INC, London, United Kindom
- Stride, C, Wall, T.,D., Catley, N. (2007) *Measures of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Mental Health and Job- related Well-being*, Palatino by SNP Best-set Typesetter Ltd, Hong Kong



Sung- Hyun Cha (2008) *Explaining teachers job satisfaction, intent to leave and actual turnover: A structural equation modeling approach*, The Florida University

Topolosky, P. (2000) *Linking employee Satisfaction to Business Results*, Garland Publishing INC., NY & London

Tosi, H., L., Mero, N., P., Rizzo, J., R. (2000) *Managing Organization behavior*, Great Britain by TJ International Padstow, Cornwall

Wallman, S. (1976) *Social Anthropology of Work*, London: Academic Press

Watson, T. (1995) *Sociology, Work and Industry*, Routledge, Third edition, London

Watson, T. (1987) *Sociology, Work and Industry*, Routledge & Kegan Paul Inc., London

Tillman, W., R. (2006) *The relationship lrmgth of service, salary and supervision has on the job satisfaction of teachers in upstate South Carolina*, Capella University

Vroom, V., H. (1964) *Work and Motivation*, John Wiley and Sons Inc., NY

## **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΦΡΑΦΙΑ**

Αμίτσης, Γ. (2001) *Αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας, το ελληνικό μοντέλο των κοινωνικών υπηρεσιών και η ευρωπαϊκή εμπειρία*, Αθήνα: Παπαζήση

Αργυροπούλου, Κ. (1999) *Επαγγελματικό Άγχος στους Δασκάλους*, Σύγχρονη Εκπαίδευση, Τεύχος 106

Βέμπερ, Μ. (2006) *Η Προτεσταντική Ηθική και το Πνεύμα του Καπιταλισμού*, μτφρ. Μ.Γ. Κυπραίους, Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Βέμπερ, Μ. (1983) *Βασικές Έννοιες Κοινωνιολογίας*, Εισαγωγικό δοκίμιο-Μετάφραση: Κυπραίους, Μ.Γ., Αθήνα: Κένταυρος

Βερναδάκης, Χ. (2007) *Το Κοινωνικό Κράτος στη Δυτική Ευρώπη*, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Θεσσαλονίκη: Τμήμα Πολιτικών Επιστημών ΑΠΘ.

- Γετίμης, Π. (1988) *Η συγκρότηση του τοπικού κράτους στην Ελλάδα: προβλήματα ανάπτυξης του κράτους πρόνοιας*, Αθήνα: Εξάντας
- Γετίμης, Π., Γράβαρης, Δ. (1993) *Κοινωνικό Κράτος και Κοινωνική Πολιτική, η Σύγχρονη Προβληματική*, Αθήνα: Θεμέλιο
- Δασκαλάκης, Δ. (1989) *Το πρόβλημα της Θεωρίας στις Εργασιακές Σχέσεις και η Συστημική Θεωρία του Dunlop*, Δημόσιος Τομέας, Νο 43, σ. 71- 76
- Ζερδελής, Δ. (2007) *Εργατικό Δίκαιο*, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα
- Ζωγράφου, Α. (1992) *Ο διπλός ρόλος της κοινωνικής εργασίας στο πλαίσιο των κοινωνικών οργανώσεων*, Πάτρα: Αυτοέκδοση
- Καζνέβ, Ζ., Βικτόροφ, Ντ. (1982) «Βασικά Θέματα της Κοινωνιολογίας και Κοινωνιολογικό Λεξικό», Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτη
- Καλλινικάκη, Θ. (1998) *Εισαγωγή στην Κοινωνική Εργασία: Εισαγωγή στην θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Κάντας, Α. (1998) *Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα-Επαγγελματική ικανοποίηση- Ηγεσία*, μέρος 1<sup>ο</sup>, στ' έκδοση, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Κάντας, Α. (1996) *Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εκπαιδευτικούς και τους εργαζόμενους σε επαγγέλματα Υγείας και Πρόνοιας*, Ψυχολογία
- Κάντας, Α. (1995) *Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία: Διεργασίες ομάδας- Σύγκρουση Ανάπτυξη και αλλαγή- Κουλτούρα Επαγγελματικό άγχος*, μέρος 3<sup>ο</sup>, ζ' έκδοση, Ελληνικά Γράμματα
- Κάντας, Α. (1993) *Οργανωτική Βιομηχανική Ψυχολογία: Επιλογή-Αξιολόγηση Προσωπικού*, μέρος 2<sup>ο</sup>, Ελληνικά Γράμματα
- Καρακιουλάφη, Χ., Σπυριδάκης, Μ. (2010) *Εργασία και Κοινωνία. Διεπιστημονικές Προσεγγίσεις*, Αθήνα: Διόνικος

- Κατσανέβας, Θ. (1996) *Εισαγωγή στη θεωρία των εργασιακών σχέσεων και της οικονομικής της εργασίας*, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, Τεύχος Απριλίου
- Κιουκιάς, Δ. (2007) *Εισαγωγή στα κοινωνικά κράτη*, Αθήνα: Gutenberg
- Κονιόρδος, Σ. (2002) *Ειδικά Θέματα του Ευρωπαϊκού Πολιτισμού*, Τόμος Α, Η Θέση του Βέμπερ για την Προτεσταντική Ηθική της Εργασίας, Πάτρα: ΕΑΠ
- Λεβιδιώτη – Λέκκου Σ. (1996) *Εποπτεία στην Πράξη της Κοινωνικής Εργασίας: σκέψεις και ασκήσεις*, Αθήνα: ΕΛΛΗΝ
- Λύτρας, Α.,Ν. (2000) *Κοινωνία και Εργασία - Ο ρόλος των κοινωνικών τάξεων*, Αθήνα: Παπαζήση
- Μαρξ, Κ., Ένγκελς, Φ. (1982) *Το Μανιφέστο του Κομμουνιστικού Κόμματος*, Θεμέλιο
- Μαρξ, Κ. (1990) *Για την παραγωγική και μη παραγωγική εργασία*, Αθήνα: Εξάντας
- Νικολαΐδου, Σ. (1993) *Η κοινωνική οργάνωση του αστικού χώρου*, Αθήνα: Παπαζήσης
- Νικολάου - Σμοκοβίτη, Λ., (1999) *Βασικές Αρχές Δικαίου και Διοίκηση: Εργασιακές Σχέσεις*, τόμος Δ', Πάτρα: ΕΑΠ
- Ντυρκέμ, Ε. (1978) *Οι κανόνες της Κοινωνιολογικής μεθόδου*, Μετάφραση-Επιμέλεια: Μουσούρου, Λ.,Μ., Αθήνα: Gutenberg
- Παναγιωτοπούλου, Ρ. (1997) *Η επικοινωνία στις οργανώσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
- Παπαλεξανδρή, Ν., Μπουραντάς, Δ. (2003) *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, Αθήνα: Μπένου
- Παυλόπουλος, Π., Γ. (1985) *Οικονομική Θεωρία*, Τόμος 5<sup>ος</sup>, Σχηματισμός των τιμών των παραγωγικών συντελεστών, Αθήνα
- Στασινοπούλου, Ο. (1990) *Κράτος πρόνοιας: Ιστορική εξέλιξη σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις*, Αθήνα: Gutenberg

Χαστάογλου, Β. (1990) *Πόλη και κοινωνική θεωρία*, Σημειώσεις για το μάθημα Κοινωνιολογία της πόλης, Τμήμα Αρχιτεκτόνων, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη

### **ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ**

[ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=148&langId-el](http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=148&langId-el)

<https://www.ifsw.org/F38000032.html>

[www.kepea.gr/aarticle.php?id=200](http://www.kepea.gr/aarticle.php?id=200)

<http://www.onlineopinion.com.au/view.asp?article=2642>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### *Ερωτηματολόγιο της έρευνας*

Σας παρακαλούμε, διαβάστε τις παρακάτω ερωτήσεις και σημειώστε ένα X στο τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στην απάντηση που σας εκφράζει ή διατυπώστε σύντομα και με σαφήνεια την άποψή σας, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

#### **1) Προσωπικά στοιχεία**

##### **α) Φύλο**

Άντρας     Γυναίκα

**β) Ηλικία:**

##### **γ) Οικογενειακή κατάσταση:**

Άγαμη-ος     Εγγαμη-ος     Διαζευγμένη-ος     Χήρα-ος

Άλλο .....

##### **δ) Έχετε παιδιά;**

Ναι   

##### **ε) Αν ναι, πόσα;**

1     2     3     4     και άνω

#### **2) Τι σπουδές έχετε κάνει;**

.....  
.....  
.....

#### **3) Υπήρξατε άνεργη-ος πριν ασκήσετε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;**

Ναι  Όχι

**4) Αν ναι, για πόσα χρόνια;**

μέχρι 1  2- 3  4- 6  7-10  10 και άνω

**5) Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού;**

λιγότερο από 1  1-2  3-5  6-10  11-15  16-20  21 και άνω

**6) Πόσα χρόνια εργάζεστε στην τελευταία δουλειά;**

λιγότερο από 1  1-2  3-5  6-10  11-15  16-20  21 και άνω

**7) Η υπηρεσία στην οποία εργάζεστε ήταν στις προτιμήσεις σας;**

Ναι  Όχι

**8) Αν όχι, γιατί αποφασίσατε να εργαστείτε στην παρούσα υπηρεσία;**

.....  
.....  
.....

**9) Εκτός από εσάς, πόσοι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί υπάρχουν στην υπηρεσία που εργάζεστε;**

Κανένας  1  2  3  4  5  6 και άνω

**10) Πιστεύετε ότι ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών επαρκεί για να καλύψει τις ανάγκες της υπηρεσίας;**

Ναι  Όχι

**11) Στην υπηρεσία που εργάζεστε λειτουργεί διεπιστημονική ομάδα;**

Ναι  Όχι

**12) Αν ναι, πώς λειτουργεί;**

- Συναντιέται συστηματικά
- Συναντιέται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις
- Τα μέλη της ομάδας συνεργάζονται περιστασιακά

Άλλο( διευκρινίστε ).....

**13) Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένη/ος, από την εργασία σας σε καθένα από τις παρακάτω παραμέτρους; Αξιολογήστε από 1(καθόλου ικανοποιημένη/ος) μέχρι 5 (πολύ ικανοποιημένη/ος):**

- Μονιμότητα
- Μισθός
- Πεδίο εργασίας
- Δυνατότητα να βοηθάτε ανθρώπους
- Δυνατότητα για προαγωγή
- Δουλειά με εξυπηρετούμενους
- Συνεργασία με συναδέλφους
- Συνεργασία με άλλες ειδικότητες
- Εργασιακή αυτονομία
- Εποπτεία εντός της υπηρεσίας
- Κοινωνικό γόητρο
- Ασφαλές εργασιακό περιβάλλον
- Πρόκληση που σας προσφέρει η εργασία σας
- Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
- Η ύπαρξη επαρκών προγραμμάτων και πόρων τα οποία παρέχει η οργάνωση για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού
- Η δυνατότητα να επηρεάσετε-βελτιώσετε τα προγράμματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων
- Τα τεχνικά μέσα που παρέχονται για άνετη εργασία( άνετος χώρος, μέσα, κλπ. )

**14) Στο χώρο που εργάζεστε πόσες φορές νιώσατε ότι χρειάζεστε επαγγελματική εποπτεία;**

- σπάνιες    λίγες    αρκετές    πολλές    πάρα πολλές



15) Στην υπηρεσία σας παρέχεται επαγγελματική εποπτεία; Αν όχι, προχωρήστε στην ερώτηση 17.

Ναι                      Όχι

16) Με την υπάρχουσα επαγγελματική εποπτεία πιστεύετε ότι βοηθάτε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;

Ναι                      Όχι

17) Αν υπήρχε επαγγελματική εποπτεία, πιστεύετε ότι θα βοηθούσατε με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους εξυπηρετούμενους;

Ναι                      Όχι

18) Ποιους από τους παρακάτω τομείς θα θέλατε να βελτιώσετε:

- Πρόληψη
- Συμβουλευτικό έργο
- Κοινωνική Εργασία με Άτομα
- Κοινωνική εργασία με Ομάδες
- Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα
- Συνεργασία με φορείς
- Διεκδίκηση πόρων
- Διεπιστημονική συνεργασία
- Παρακολούθηση σεμιναρίων, συνεδρίων
- Κοινωνική έρευνα
- Άλλο ( διευκρινίστε ).....

19) Αν ήσασταν προϊσταμένη/ος στην υπηρεσία που εργάζεστε τί είδους αλλαγές θα θέλατε να κάνετε και σε ποιους τομείς;

.....  
.....  
.....

**20) Αν σας δινόταν η ευκαιρία να ξεκινήσετε από την αρχή:**

- Θα επέλεγα την ίδια δουλειά που έχω σήμερα
- Θα προτιμούσα να μη δουλεύω καθόλου
- Θα 'θελα να εργάζομαι αλλά όχι ως κοινωνική/ος λειτουργός
- Θα 'θελα να εργάζομαι ως κοινωνική/ος λειτουργός αλλά όχι στην οργάνωση που είμαι σήμερα

**21) Τελικά, πόσο ικανοποιημένη/ος θεωρείτε ότι είστε με την εργασία που έχετε σήμερα;**

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

**22) Τελικά, πόσο ικανοποιημένη/ος θεωρείτε ότι είστε από την οργάνωση στην οποία εργάζεστε;**

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Πολύ
- Πάρα πολύ

**23) Πιστεύετε ότι στην οργάνωση που βρίσκεστε παρέχετε:**

- Ελάχιστες υπηρεσίες
- Μέτριες υπηρεσίες
- Αρκετά καλές υπηρεσίες
- Πολύ καλές υπηρεσίες
- Άριστες υπηρεσίες

**24) Το παραπάνω οφείλεται σε:**

.....  
.....  
.....

**25) Πιστεύετε ότι η ικανοποίηση που σας προσφέρει το επάγγελμά σας, επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχετε;**

Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολύ

**26) Γνωρίζετε την άποψη των εξυπηρετούμενων σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που προσφέρει η οργάνωσή σας;**

Ναι  Όχι

**27) Αν ναι, πόσο ικανοποιημένοι γνωρίζετε ότι είναι:**

Καθόλου  Λίγο  Μέτρια  Πολύ  Πάρα πολύ

**28) Πιστεύετε ότι θα ήσασταν περισσότερο ικανοποιημένη/ος από το επάγγελμά σας αν: ( Αναφέρετε μία ή δύο προτάσεις )**

1).....

.....

2).....

.....