



ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»



ΧΑΣΟΜΕΡΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
Επιβλέπων: **ΕΙΡΗΝΗ ΤΡΙΑΡΧΗ**

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής ,
της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας , του Τ.Ε.Ι ΗΠΕΙΡΟΥ

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ, 2017



ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ
ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»**

ΧΑΣΟΜΕΡΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Επιβλέπων: ΕΙΡΗΝΗ ΤΡΙΑΡΧΗ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής ,
της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας , του Τ.Ε.Ι ΗΠΕΙΡΟΥ

ΑΘΗΝΑ , ΜΑΡΤΙΟΣ , 2017

Σελίδα τίτλου

**«THE INFLUENCE OF WORKING ENVIRONMENT IN
THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES ON BUSINESS»**

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Τόπος, Ημερομηνία

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής

Όνομα Επίθετο,

τίτλος, βαθμίδα

2. Μέλος επιτροπής

Όνομα Επίθετο,

τίτλος, βαθμίδα

3. Μέλος επιτροπής

Όνομα Επίθετο,

τίτλος, βαθμίδα

Ο/Η Προϊστάμενος/η του Τμήματος

ΜΙΧΑΗΛ ΔΙΑΚΟΜΗΧΑΛΗΣ

Αναπληρωτής Καθηγητής , Πρόεδρος του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Υπογραφή

© ΧΑΣΟΜΕΡΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, 2017.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	8
ABSTRACT.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	12
1.1 Ορισμός Εργασιακών Σχέσεων.....	12
1.2 Ορισμός Ανθρώπινων Σχέσεων	13
1.3 Η Αναγκαιότητα των Ανθρώπινων Σχέσεων	13
1.4 Μοντέλο Person Environment Fit.....	14
1.5 Μοντέλο COOPER	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	17
2.1 Ομαδική Εργασία.....	17
2.2 Αξιώσεις των Επιχειρήσεων στους Εργαζομένους.....	17
2.3 Αξιώσεις των Εργαζομένων.....	18
2.4 Οι Αξιώσεις των Εργαζομένων προς την Επιχείρηση	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	20
3.1 Ορισμός Παραγωγικότητας	20
3.2 Συνθήκες Εργασίας.....	21
3.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης	24
3.3.1 Χαρακτηριστικά Εργασίας	25
3.4 Επιπτώσεις Εργασιακού Άγχους.....	29
3.5 Τρόποι Αντιμετώπισης του Άγχους στην Εργασία.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΘΕΩΡΙΑ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	35
4.1 Υποκίνηση Εργαζομένων	35
4.1.1 Η Θεωρία των δυο Παραγόντων του F. Herzberg	36
4.1.2 Η Θεωρία Προσδοκιών του Broom.....	39
4.2 Ορισμός Κινήτρων και Βασικά Χαρακτηριστικά.....	40
4.3 Η Σπουδαιότητα των Αμοιβών για την Καλύτερη Απόδοση	43
4.4 Ομαδικά Κίνητρα Εργασίας.....	45
4.5 Κίνητρα Ανταγωνισμού	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ.....	48
5.1 Ο Φόβος του Κοινωνικού Αποκλεισμού	48
5.2 Αρνητικές Επιπτώσεις του Κοινωνικού Αποκλεισμού.....	49
5.3 Η Επίδραση της Συμπεριφοράς στον Εργασιακό Χώρο.....	51

5.4 Η Επίδραση στον Εργαζόμενο από το Αίσθημα Ασφάλειας στον Εργασιακό Χώρο	54
5.5 Η Επίδραση των Εργαζομένων από Φυσικούς Παράγοντες	57
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	61
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	62

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

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

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

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

Στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα προβλήματα που δημιουργούνται από την ανεργία και την επαγγελματική ανασφάλεια καθώς και οι αρνητικές επιπτώσεις από την ανεργία που πολλές φορές οδηγεί σε κοινωνικό αποκλεισμό. Επίσης εξετάζεται πως η υγεία, ψυχική ή σωματική, παίζει σημαντικό ρόλο για την απόδοση των εργαζομένων, όπως και οι φυσικοί παράγοντες δηλαδή η θερμοκρασία στον χώρο ή η υγρασία που μπορεί να υπάρχει, ο θόρυβος κ.ά.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, γίνεται μια εξέταση γύρω από τους τρόπος υποκίνησης των εργαζομένων, οι οποίοι έχουν να κάνουν με τις αμοιβές, την εκπαίδευση και την ενημέρωση των εργαζομένων και συμβάλλουν στην αύξηση της απόδοσης και βελτίωση της συμπεριφοράς των εργαζομένων. Ακόμα, αναφέρονται οι θεωρίες κινήτρων του F. Herzberg, καθώς και του Vroom.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύονται τα προβλήματα ανασφάλειας και κοινωνικού αποκλεισμού.

ABSTRACT

The aim of this work is the understanding of the term "work environment" and how this affects the behaviour and performance of employees within a company. In the first chapter, we analyze the psychosocial and the modern workplace environment and how this affects workers and their performance. Then given the definition of industrial relations and the importance of good human relations and communication in the area.

The second chapter, it refers to the productivity and performance of employees. Resolves that the working conditions associated with employee performance, listed the factors that affect job satisfaction and the theories of labour characteristics. It also breaks down how stress affects the health of workers, what are the reasons for the cause, and how it is treated.

In the third chapter, presented the problems created by unemployment and job insecurity as well as the negative effects of unemployment often leads to social exclusion. Also examines how health, mental or physical, plays an important role in employee performance, as well as the physical factors i.e. the workplace temperature or moisture that may be present, noise, etc.

In the fourth chapter, becomes a test around the way incitement of workers, who have to do with pay, training and informing workers and contribute to increased efficiency and improvement in the behaviour of workers. Still, figuring out the theories of motivation of F., Herzberg and Vroom. In the fifth chapter analyses the problems of insecurity and social exclusion.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία και ο χώρος εργασίας συγκροτεί ένα σημαντικό κομμάτι της καθημερινής ζωής του ανθρώπου αφού μέσα σε αυτό ως εργαζόμενος περνάει κανείς τουλάχιστον το ένα τέταρτο της μέρας του έως και κάποιες φορές ή σε κάποια περιστατικά, περισσότερο από τη μισή του μέρα. Η εργασία δύναται να συγκροτήσει αξιόλογη πηγή ικανοποίησης, επίδρασης και ολοκλήρωσης ακόμα κι αν αυτό συνοδεύεται από υλική ή και διανοητική κόπωση. Σε αυτά τα περιστατικά πολλοί άνθρωποι την απεικονίζουν σαν «γλυκιά κούραση». Μια κόπωση δηλαδή που είναι ευχάριστη, ολοκληρωμένη και που ακολουθείται συχνά από αίσθημα ευεξίας.

Τι είναι όμως, το εργασιακό περιβάλλον; Είναι οτιδήποτε μας περικλείει και οτιδήποτε περικλείουμε κατά τη διάρκεια της εργασίας μας. Το εργασιακό περιβάλλον συνίσταται από εμάς και από τους συναδέλφους μας. Το εργασιακό περιβάλλον είναι ο χώρος είτε εσωτερικός είτε εξωτερικός στον οποίο διατελούμε, όταν εργαζόμαστε.

Αυτό ενδέχεται να είναι το γραφείο, το σπίτι, το αυτοκίνητο, το χωράφι, κλπ. Τα χρώματα, το ντεκόρ, η καθαριότητα είναι κάποιοι από τους βασικούς παράγοντες που δύνανται να επιδράσουν θετικά ή όχι στο περιβάλλον εργασίας - ακόμη και στην απόδοση του εργαζόμενου¹.

Όμως, ένας από τους πιο αξιόλογους παράγοντες που επιδράει στον εργασιακό χώρο, είναι ο ανθρώπινος παράγοντας. Για τον κόσμο των συναισθηματισμών είναι σχεδόν ουδέτερο το αν ένα τοξικό από την ανθρώπινη συμπεριφορά εργασιακός χώρος γίνεται σε ένα πολυτελές γραφείο ή σε ένα απλό κατάστημα. Η δουλειά μέσα σε ένα τοξικό χώρο συχνά προξενεί «πικρή κούραση». Αυτή η κόπωση δεν είναι πια τόσο σωματική ή διανοητική. Είναι και κόπωση συναισθηματική ή πνευματική. Είναι κόπωση που προκύπτει από την απορριπτική αλληλεπίδραση με τους άλλους εργαζόμενους και που μεταδίδεται συστηματικά στο σπίτι και γενικά επιδράει στην απόδοση και συμπεριφορά των εργαζομένων μέσα στον εργασιακό χώρο.

Επιπλέον η σωματική κόπωση σχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση, μια αρκετά συχνή ορολογία για το φαινόμενο της ακραίας κόπωσης και καταπόνησης των

¹ Ιορδάνογλου Δ., 2008

εργαζομένων. Ένας ακόμη άσχημος παράγοντας ο οποίος υφίσταται στον εργασιακό χώρο είναι η εργασιακή κακομεταχείριση, δηλαδή “η επαναλαμβανόμενη και συνεχής προσπάθεια από ένα (ή πολλά άτομα) να βασανίσουν, εξαντλήσουν, κουράσουν, αναχαιτίσουν, ηθελημένα προξενήσουν την αντίδραση, αποκλείσουν ή αποξενώσουν το άλλο άτομο από το εργασιακό περίγυρο. Είναι εκείνη η αντιμετώπιση που προκαλεί, εξωθεί, τρομάζει, περιφρονεί και που μέσα από την επανάληψή της έχει εξουθενωτικά αποτελέσματα².

Στον όρο της επαγγελματικής εξουθένωσης έρχεται να σχετιστεί και το σύνδρομο της χρόνιας κούρασης, το οποίο είναι ένα φαινόμενο που τα περισσότερα «θύματά» της είναι γυναίκες. Γυναίκες κυρίως νέες στην ηλικία, που πρόσφατα έχουν αποκτήσει οικογένεια, ενώ ταυτόχρονα δουλεύουν ή διατελούν στην περίοδο της εγκυμοσύνης, αλλά και γυναίκες πιο μεγάλες ηλικιακά. Η επαγγελματική υπερδραστηριότητα, οι υποχρεώσεις της κατοικίας, η μέριμνα των παιδιών και τα κοινωνικά καθήκοντα τονίζουν ψυχολογικά και σωματικά το άτομο, με επακόλουθο ένας πολύ μεγάλος αριθμός γυναικών που διατελούν στην παραγωγική ηλικία να εμφανίζουν αυτό το πρόβλημα. Μια χρόνια κούραση ενδέχεται επίσης να αποδίδεται στην ακραία εργασία με την οποία αναγκάζεται να επιδοθεί κάποιος ενώ δε του αρέσει, σε χρόνια δύσκολες οικογενειακές καταστάσεις, σε κοινωνικά, οικονομικά προβλήματα, και διαταραχές στον ύπνο, όπου το άτομο, προσπαθώντας να ανταπεξέλθει σε όλες τις εξωτερικές απαιτήσεις και πιέσεις, εξουθενώνει τα οργανικά και ψυχικά αποθέματά του.

² James, L R & Jones A P. (1974) 1096-1112

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

1.1 Ορισμός Εργασιακών Σχέσεων

Οι εργασιακές σχέσεις υπάγονται στον επιστημονικό τομέα και αποτελούν ζήτημα της καθημερινότητας που βιώνουν οι άνθρωποι στην σύγχρονη κοινωνία που ζούμε. Ο πιο συχνός ορισμός που αναφέρεται για τις εργασιακές σχέσεις είναι ο νομικός ο οποίος καθορίζει τις εργασιακές σχέσεις ως συλλογικές διαπραγματεύσεις κατά το εργατικό δίκαιο ως διαδικασίες προσλήψεων, προβιβασμών, επιβολής ποινών, έγκληση σύμβασης και απομάκρυνσης, απόδοσης ανταμοιβών και συνταξιοδότησης. Η εργασιακή σχέση αποτελεί σχέση εξουσίας ανάμεσα στο αφεντικό και τον εργαζόμενο καθώς και οι συλλογικές συμβάσεις, οι συλλογικές ασυμφωνίες και οι στάσεις εργασίας καθώς και τα συνακόλουθα ζητήματα όπως οι συνέπειες της νέας τεχνολογίας στην εργασία, ο θεσμός της συμμετοχής, οι εργασιακές επικοινωνίες, η αποδοτικότητα κ.λπ. Επίσης συγκροτεί ένα είδος σχέσης που συνθέτει ο ίδιος ο εργαζόμενος είτε το απαιτεί είτε όχι χωρίς περιθώριο εκλογής αφού κομμάτι της σχέσης αυτής αποτελούν οι υποχρεώσεις του εργαζόμενου και η έκθεση της θέσης εργασίας³.

Πυρήνα των εργασιακών σχέσεων αποτελούν οι συλλογικές διαπραγματεύσεις που άπτονται ως «η διαδικαστική μέθοδος» το σωματείο των εργαζομένων διαπραγματεύονται με τους εργοδότες για τις πληρωμές τις συμφωνίες και τις συνθήκες εργασίας των στελεχών τους. Κατά τον Sidney και Beatrice Webb οι συνδικαλιστικές οργανώσεις στοχεύουν στην εξέλιξη και προστασία των ωφελειών των στελεχών τους⁴.

Επίσης εργασιακές σχέσεις καλούμε τις σχέσεις που διαμορφώνονται στο περιβάλλον της εργασίας, όπου καταπιέζονται από τις οργανωτικές δομές και τους όρους που έχουν τεθεί⁵.

³ Κατσανέβας, Θ. 2007

⁴ Μακρυγιωργάκης, Μ. 2001

⁵ Φαναριώτη, Π. 1996

1.2 Ορισμός Ανθρώπινων Σχέσεων

Αναφερόμενοι στις ανθρώπινες σχέσεις μελετάται το σύνολο των σχέσεων που συντελείται στο εργασιακό περιβάλλον. Η σύγχρονη εποχή που ζούμε προϋποθέτει την έρευνα και μελέτη των ανθρώπινων σχέσεων καθώς αποτελεί βασικό κομμάτι έρευνας και φροντίδας του διοικητικού οργανισμού. Ερευνώντας τις ανθρώπινες σχέσεις που δημιουργούνται στο χώρο των εργαζομένων διαπιστώνεται ότι διαφέρουν από τις ανθρώπινες σχέσεις που δύναται να δημιουργηθούν σε άλλους χώρους, στο ότι οι σχέσεις στο χώρο της εργασίας καθορίζουν την πορεία της εκάστοτε επιχείρησης. Άρα οι ανθρώπινες σχέσεις συγκροτούν το σύνολο των τυπικών και άτυπων σχέσεων που διαμορφώνονται στο χώρο εργασίας, συνθέτοντας θετικές ή αρνητικές συνθήκες εργασίας με καταληκτικό αποτέλεσμα την διαμόρφωση της απόδοσης της επιχείρησης⁶.

1.3 Η Αναγκαιότητα των Ανθρώπινων Σχέσεων

Επισημαίνεται πως η επιθυμητή θετική πορεία, η ευχαρίστηση των προσδιορισμένων στόχων και η φυσιολογική λειτουργία κάθε οικονομικής ομάδας σχετίζεται με τη σωστή χρήση ενός συστήματος ανθρώπινων σχέσεων. Το σύστημα που ενδιαφέρεται να εξετάσει τις ανθρώπινες σχέσεις αποσκοπεί στον περιορισμό και στην διαχείριση των προβλημάτων των εργαζομένων του. Επισημαίνεται πως για να ευδοκιμήσει η πορεία ενός οργανισμού εξαρτάται από την συνοχή, την εναρμόνιση και συγχρόνως την εξασφάλιση των αναγκών των εργαζομένων αλλά και των αναγκών του οργανισμού. Το σύστημα των ανθρώπινων σχέσεων υπολειτουργεί όταν διακρίνεται μια ένδεια της εναρμόνισης των αναγκών των εργαζομένων που έχουν καθοριστεί από την επιχείρηση, ακολουθώντας μια τακτική η οποία ευνοεί τη μια από τις δυο ομάδες. Όταν η διοίκηση της επιχείρησης λειτουργεί συστηματικά όπως στην παραπάνω περίπτωση, τότε επέρχονται διαμάχες ανάμεσα στους εργαζομένους, εκδήλωση διαμαρτυριών και γενικά ένα πλήθος αρνητικών καταστάσεων που οδηγούν στην ελάττωση της αποδοτικότητας και την μη υλοποίηση των καθορισμένων σκοπών⁷.

⁶ Φαναριώτη, Π. 1996

⁷ Φαναριώτη, Π. 1996

Φυσικά υπάρχουν και συστήματα διοίκησης όπου σκοπός τους είναι η υλοποίηση των ανθρώπινων αναγκών, η ομαλή συνεργασία ανάμεσα στους εργαζομένους, η διαμόρφωση ενός σωστού επαγγελματικού περιβάλλοντος, η δημιουργία κινήτρων αλλά και οτιδήποτε άλλο που θεωρείται αναγκαίο για την μέγιστη απόδοση των εργαζομένων. Χρησιμοποιώντας ένα σύστημα ανθρώπινων σχέσεων σε οποιοδήποτε χώρο εργασίας, διασφαλίζεται η ικανοποίηση των εργαζομένων και η θεμελίωση των κατάλληλων προϋποθέσεων για την παρότρυνση αυτών, να παρέχουν περισσότερα στην επιχείρηση⁸.

1.4 Μοντέλο Person Environment Fit

Ο χώρος εργασίας έχει πολλά χαρακτηριστικά που ενδέχεται να επιδράσουν στη σωματική και ψυχολογική υγεία του προσωπικού. Αυτό που επιδιώκεται είναι να γίνουν αντιληπτές οι πλευρές της εργασίας και του εργασιακού χώρου, μέσα στον οποίο εργάζεται το προσωπικό και επιδρούν στην σωματική και ψυχολογική υγεία του καθώς και στην απόδοση της εργασίας του. Έτσι λοιπόν έχουν παραχθεί κάποια μοντέλα για τη διερεύνηση του ψυχοκοινωνικού χώρου εργασίας και της υγείας του προσωπικού⁹ (<http://occmmed.oxfordjournals.org/content/50/5/299.full.pdf>).

Ένα από αυτά τα μοντέλα είναι το Person Environment Fit το οποίο έχει διερευνηθεί εκτενώς από μελετητές στο Ινστιτούτο Κοινωνικής Έρευνας του Πανεπιστημίου του Michigan. Το μοντέλο αναφέρεται στη σχέση που παράγεται μεταξύ του χώρου εργασίας και του εργαζόμενου. Διευρύνθηκε το 1970 από μελετητές στο Πανεπιστήμιο του Michigan, και αναφέρεται στην διαφωνία ανάμεσα στα κίνητρα του ατόμου και των παροχών του χώρου εργασίας ή των αξιώσεων της εργασίας και των δυνατοτήτων του εργαζόμενου να καλύπτει τις αξιώσεις αυτές. Οι παράγοντες των κινήτρων συμπεριλαμβάνουν την εισφορά, την απολαβή κ.α. Οι αξιώσεις συμπεριλαμβάνουν φόρτο εργασίας και την πολυπλοκότητα αυτής¹⁰.

Η δουλειά ενδέχεται να επιφέρει στρες στον εργαζόμενο όταν υφίσταται χάσμα:

- Μεταξύ των κινήτρων και των σκοπών και σε οτιδήποτε άλλο του παρέχει ο χώρος εργασίας.
- Μεταξύ των αξιώσεων του χώρου εργασίας και των δυνατοτήτων του να ανταποκριθεί σε αυτές.

⁸ Μακρυγιωργάκης, Μ. 2001

⁹ (<http://occmmed.oxfordjournals.org/content/50/5/299.full.pdf>)

¹⁰ Andrews, M. C., 2011 5-19

Αναλυτικά αφορά την ομοιότητα ενός καθορισμένου συνόλου ανθρώπων που συνδέονται με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που συνδέονται με το χώρο εργασίας,¹¹ όπως ένας συναγωνισμός ανάμεσα στα χαρακτηριστικά ενός ατόμου (π.χ. τιμές) και σε αυτές ενός οργανισμού τυποποίησης (π.χ. πολιτιστικές αξίες του οργανισμού) ή η ανταπόκριση ανάμεσα στις δυνατότητες ενός ατόμου και των αξιώσεων του χώρου εργασίας. Η χρήση του μοντέλου αυτού, έχει ικανοποιητικά στοιχεία τα οποία συνδέονται με την σταδιοδρομία των ανθρώπων μέσα στο χώρο εργασίας τους, την εισφορά τους, την ικανοποίηση τους από την εργασία, την οργανωτική τους διαγωγή και την επαγγελματική επίτευξη. Τα αρνητικά στοιχεία συνδέονται με τις αποφάσεις του κύκλου εργασιών, με τις προϋποθέσεις της εργασίας καθώς και τις υποχρεώσεις αυτής. Το μοντέλο Person Environment Fit δοκιμάστηκε πάνω σε μια μελέτη που έγινε το 2010 σε εργαζομένους από είκοσι τρία διαφορετικά επαγγέλματα¹². Αυτό δεν αποτέλεσε τυχαίο δείγμα καθώς υφίστανται αντικειμενικές μετρήσεις των χώρων εργασίας, ενώ το ποσοστό ανταπόδοσης προσέγγισε το 25%, ποσοστό χαμηλό για ορισμένα επαγγέλματα.

Ο πιο κύριος παράγοντας του στρες στους εργαζόμενους αποτελεί ο φόρτος διοικητικής εργασίας, η περίπλοκη εργασία, η μη αξιοποίηση των δυνατοτήτων και οι επιπλέον ώρες εργασίας. Οι άνθρωποι οι οποίοι ασχολούνταν με το επάγγελμα του συναρμολογητή σε κάποια επιχείρηση και αυτοί που εργάζονταν στις γραμμές συναρμολόγησης είχαν τα μεγαλύτερα ποσοστά άγχους από τα 23 συνολικά επαγγέλματα¹³.

1.5 Μοντέλο COOPER

Το μοντέλο COOPER διερευνάει τις συνέπειες της εργασίας των ατόμων που απασχολούνται σε γραφεία. Ο COOPER (1996/ 1997) σύστησε ένα μοντέλο που αναφέρεται στη συναισθηματική ευφυΐα που εισέρχεται στις θεωρίες που αφορούν την προσωπικότητα ενός ανθρώπου¹⁴. Η συναισθηματική ευφυΐα με το μοντέλο αυτό συνίσταται από πέντε διαστάσεις χαρακτηριστικών και δεξιοτήτων όπως:

- Ο κάθε χώρος εργασίας που άπτεται στις πιέσεις.

¹¹ Cable, D.M. 2004 822-834

¹² Caplan, R. D. 1987 248-267

¹³ Edwards, J. R. 2008 167-230

¹⁴ Cooper, C.L 1988

- Ο συναισθηματικός αλφαριθμητισμός ο οποίος συμπεριλαμβάνει τη συναισθηματική ενημερότητα και εκφραστικότητα.
- Οι δεξιότητες του δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης.
- Οι αξίες και στάσεις του συναισθηματικού δείκτη αφορούν τις επιθυμίες, τον οίκτο, τη διαίσθηση και το βαθμό αξιοπιστίας.

Τα αποτελέσματα των δεικτών αναφέρονται στις μετρήσεις εμφάνισης της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως η κατάσταση υγείας, η ποιότητα της Ζωής και των επικοινωνιών και η αρίστη επίδοση¹⁵.

¹⁵ Cooper, C.L 1988

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1 Ομαδική Εργασία

Σήμερα με την εμφάνιση των αναρίθμητων δυσκολιών των χρηματαγορών και των σύγχρονων οργανισμών, η ομάδα συγκροτεί τον κύριο οργανισμό πάνω στον οποίο διαμορφώνεται και εργάζεται η κάθε επιχείρηση¹⁶. Ομάδα καλείται το σύνολο των ατόμων με καθορισμένο χαρακτήρα που ξεπερνούν τον αριθμό των δυο ατόμων. Τα άτομα που αποτελούν την ομάδα, πρέπει να αλληλοεπιδρούν και να παρακινούν το ένα το άλλο, να καταλαβαίνουν τις ψυχολογικές δυσανασχετήσεις του άλλου, καθώς και να αλληλοβοηθούνται και να συνυπάρχουν με απώτερο σκοπό την αναζήτηση κοινών στόχων και σκοπών. Σαφώς η επιτυχία ενός προϊστάμενου ή μάνατζερ, αποδίδεται στην εποικοδομητική διαμόρφωση ομάδων. Η ικανότητα του να επιλεγεί τα σωστά άτομα και να τα καθοδηγεί με υπευθυνότητα. Μια από τις αρμοδιότητες του μάνατζερ ή προϊστάμενου είναι η κατανόηση και η ενημέρωση των χαρακτηριστικών γνωρίσματος, οι ανάγκες και οι αδυναμίες και οι δυνατότητες των ατόμων που την αποτελούν. Αυτός που ηγείται της ομάδας, θέτει κάποιους στόχους, όπου για την επίτευξη των στόχων αυτών απαιτείται η καθοδήγηση των ατόμων που αποτελούν την ομάδα, η μεθοδική εκπαίδευση και παρότρυνση για την πραγματοποίηση αυτών των σκοπών¹⁷.

2.2 Αξιώσεις των Επιχειρήσεων στους Εργαζομένους

Ο κάθε οικονομικός οργανισμός συγκροτεί κομμάτι και υποσύνολο της κοινωνίας μας. Πρέπει να επισημανθεί ότι οι επιχειρήσεις εργάζονται με βάση συγκεκριμένους θεσμούς και ήθη της κοινωνίας και γενικότερα της σύγχρονης πραγματικότητας. Τα καθήκοντα που επιλαμβάνονται και αντεπεξέρχονται οι επιχειρήσεις συντελούνται με απώτερο σκοπό την φυσιολογική και υγιή λειτουργία του οργανισμού. Οι υποχρεώσεις της επιχείρησης αφορούν και συνδέονται με όλες τις ομάδες που

¹⁶ Κουζής Γ. 2009

¹⁷ Κουζής Γ. 2009

συνεργάζεται και είναι αναγκαίες για την εκπλήρωση των στόχων της. Κάποιες από τις ομάδες αυτές αποτελούν το προσωπικό, τους πελάτες, τους προμηθευτές τους πιστωτικούς οργανισμούς, τους μέτοχους κ.λπ. Από όλες τις ομάδες η κυριότερη είναι το εργατικό δυναμικό, γιατί χωρίς αυτή δεν μπορεί να επιτευχθεί η λειτουργία της επιχείρησης. Είναι γνωστό πως η κάθε οικονομική μονάδα έχει σημαντικές δεσμεύσεις απέναντι στους εργαζόμενους της. Οι κυριότερες δεσμεύσεις αφορούν την αντιμετώπιση του προσωπικού ως συνάνθρωπο, ανεξάρτητα των ατομικών χαρακτηριστικών τους, και τον σεβασμό που δικαιούται κάθε εργαζόμενος¹⁸.

Ο στόχος μιας οικονομικής μονάδας είναι η χορήγηση σωστών υποδείξεων και της αρμόζουσας ώθησης του προσωπικού με απώτερο σκοπό την σωστή ανάπτυξη των δεξιοτήτων και την αξιοποίηση των εφοδίων του κάθε εργαζόμενου. Για να υπάρχει μέσα σε μια επιχείρηση άριστο εργασιακό κλίμα, οι υπεύθυνοι πρέπει να κρατούν την ισορροπία και να λαμβάνουν θεμιτές αποφάσεις στα ζητήματα που ανακύπτουν καθώς και να συμπεριφέρονται και να παίρνουν αποφάσεις με βάση την ανάπτυξη του οργανισμού και την εκπλήρωση των προκαθορισμένων στόχων¹⁹.

2.3 Αξιώσεις των Εργαζομένων

Όπως έχουν υποχρεώσεις οι οικονομικοί οργανισμοί, έτσι υποχρεώσεις έχουν και οι εργαζόμενοι. Οι υποχρεώσεις αυτές συνδέονται με την επιβίωση και λειτουργία της κάθε επιχείρησης. Σημειώνεται πως τα κύρια μέρη όπου οι εργαζόμενοι έχουν υποχρεώσεις και δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα είναι δυο. Στα δυο αυτά μέρη υπάγονται οι συνάδελφοι και η οικονομική μονάδα που υπάγονται και ενεργούν²⁰.

2.4 Οι Αξιώσεις των Εργαζομένων προς την Επιχείρηση

Η κάθε εργασιακή μονάδα θέτει κάποιους στόχους σχετικά με τη λειτουργία της. Οι εργαζόμενοι φέρουν κάποιες υποχρεώσεις ως προς την επιχείρηση και τον οργανισμό που υπάγονται για την εκπλήρωση των στόχων. Ένα ακόμα καθήκον των εργαζομένων είναι η μη αθέτηση των συμφωνιών που έχουν συμφωνηθεί και αναφέρονται φυσικά στη σύμβαση που έχει υπογραφεί και αφορά την μη αθέτηση

¹⁸ Κουτρούκης, Θ. 2005

¹⁹ Κουτρούκης, Θ. 2005

²⁰ Κουτρούκης, Θ. 2005

του ωραρίου, αλλά και την αποδοχή των άτυπων κανόνων που ισχύουν στον κάθε οργανισμό²¹. Κατευθυντήρια γραμμή των ενεργειών που συντελούνται στην εργασιακή μονάδα, αποτελούν η εκτέλεση των λειτουργιών με επικοινωνητικό τρόπο ώστε να επιτελούνται οι σκοποί της. Άλλο ένα καθήκον των εργαζόμενων είναι να παρέχουν τις γνώσεις τους χωρίς να αμείβονται επιπλέον, εφόσον βέβαια η εργασία που δύναται να επιτελέσουν να σχετίζεται με το είδος της εργασίας που παρέχουν.

²¹ Κατσανέβας, 2007

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

3.1 Ορισμός Παραγωγικότητας

Παραγωγικότητα καλείται η σχέση μεταξύ των εξόδων που διαμορφώνει ένα σύστημα παραγωγής ή παροχής υπηρεσιών και των εισροών που είναι αναγκαίες για τη διαμόρφωση των εξόδων. Η παραγωγικότητα συνδέεται με την εποικοδομητική χρήση των εσόδων (εργασία, κεφάλαιο, ενέργεια, πληροφορίες) κατά την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών. Η παραγωγικότητα της εργασίας φανερώνει την απόληξη του ανθρώπινου δυναμικού στην προσπάθεια του να βγάξει την ποσότητα προϊόντος που χρειάζεται (αριθμός ατόμων ώρες εργασίας)²².

Η παραγωγικότητα της εργασίας αντανακλά στην επιρροή πολλών παραγόντων στο παραγόμενο αποτέλεσμα όπως του φυσικού κεφαλαίου (κτήρια, μηχανήματα) της τεχνολογίας, του ανθρώπινου κεφαλαίου (εκπαίδευση και συγκρότηση) της διοργάνωσης της εργασίας. Η παραγωγικότητα του ατόμου και της ομάδας στο χώρο της εργασίας συγκροτεί καθοριστικό ζήτημα. Όταν λέμε παραγωγικότητα εννοούμε την απόδοση του ατόμου ή της ομάδας σε ένα καθορισμένο έργο, σε ένα σύνολο κανόνων που επιβάλλεται να τηρηθούν για την επίτευξη του στόχου²³.

Η Shaw (1932) σε πειράματα που έκανε διαπίστωσε ότι οι ομάδες αποδίδουν καλύτερα όσο αναφορά τον αριθμό των σωστών λύσεων, αλλά έχουν ανάγκη περισσότερο χρόνο από ότι τα μεμονωμένα άτομα για την παραγωγή λύσεων. Σημαντικό ρόλο παίζει και το είδος του έργου εκτός από τον αριθμό των ατόμων. Ο Steiner (1972) σύστησε ένα μοντέλο που ικανοποιεί τα διαφορετικά περιστατικά. Ξεχωρίζει την πραγματική παραγωγικότητα μιας ομάδας από μια δυνητική παραγωγικότητα η οποία βρίσκεται στο ανώτερο δυνατό σημείο επίδοσης μιας ομάδας. Η δυνητική παραγωγικότητα συναρτάται από τις απολαβές των ατόμων που αποτελούν την ομάδα και από τις προϋποθέσεις του έργου. Στις απολαβές αυτές ανήκουν : οι γνώσεις, τα ταλέντα, οι δεξιότητες και τα σύνεργα που έχουν για την αποπεράτωση του έργου, ενώ οι προϋποθέσεις του έργου αναφέρονται στο τελικό αποτέλεσμα²⁴.

²² Cox, T. 2000

²³ Cox, T. 2000

²⁴ Cox, T. 2000

3.2 Συνθήκες Εργασίας

Οι συνθήκες εργασίας που πρωτεύουν σε ένα χώρο εργασίας, συγκροτούν το κριτήριο για τη μέγιστη επίδοση των ατόμων που συνεργάζονται με τη συγκεκριμένη επιχείρηση. Οι παράγοντες οι οποίοι συντείνουν στη διαμόρφωση ενός χώρου εργασίας παρέχοντας τις καλύτερες συνθήκες εργασίας είναι²⁵:

- Ο φυσικός χώρος (φωτισμός, ένταση θορύβου κ.α.).
- Ο υλικός χώρος (επίπλωση, εξοπλισμός, κτήρια κ.α.).
- Η χωροταξική μελέτη του χώρου (ροή υλικών, κατάταξη μηχανήματων στο χώρο).
- Οι συνθήκες που πρωτεύουν στο χώρο εργασίας (επικοινωνία, συνεργία).
- Η πρακτική των εργαζόμενων (κίνδυνοι από τις παγίδες μέσα στην επιχείρηση).
- Η υγιεινή και η καθαριότητα στο χώρο της εργασίας.

Αναλυτικότερα:

Φυσικός χώρος. Ο σωστός φωτισμός, η ζέστη και η φασαρία πέρα από την πίεση που προξενούν, επιδρούν και στην επίδοση, στην ασφάλεια, αλλά και στην υγιεινή του προσωπικού. Παρότι οι συνθήκες εργασίας δυσκολεύουν τις αισθήσεις, την όραση, την ακοή των εργαζόμενων, οι υπεύθυνοι δεν δίνουν την ανάλογη βαρύτητα. Η θερμοκρασία που πρωτεύει σε ένα χώρο εργασίας σε συνδυασμό με την ποιότητα και την ποσότητα του φωτισμού και της φασαρίας συγκροτούν παράγοντες συνθήκων εργασίας που εντοπίζονται σε όλους τους χώρους εργασίας. Στους χώρους των εργοστασίων οι παραπάνω συνθήκες ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την ζωή των εργαζόμενων, αφού η μηχανοποίηση και ο αυτοματισμός έχουν εμπούσει σημαντικές μεταβολές. Όταν οι παράγοντες αυτοί οριστούν ακατάλληλοι και υπερβούν τα όρια ενδέχεται να επιδράσουν στην εφαρμογή μιας εργασίας και στην παραγωγικότητα της.

Όταν σε ένα χώρο εργασίας οι συνθήκες δεν είναι κατάλληλες όπως πολύ ζέστη ή υγρασία ενδέχεται να παρουσιάσει στους εργαζόμενους συμπτώματα κούρασης και ενδεχομένους κινδύνους για την υγεία των εργαζόμενων. Επίσης με τη δυνατή φασαρία δεν είναι εφικτό το άκουσμα προειδοποίησης για την ασφάλεια, αλλά

²⁵ Olszewski,P.K 2007 501-512

παρουσιάζεται και το ενδεχόμενο της απώλειας της ακοής, λόγω πολύ δυνατού θορύβου²⁶.

Υλικός χώρος. Ο υλικός χώρος συγκροτείται από τις κτηριακές εγκαταστάσεις όπου βρίσκονται οι εργαζόμενοι και τον εξοπλισμό που έχει η κάθε επιχείρηση. Τα στοιχεία αυτά έχουν καίριο λόγο στην επίδοση των εργαζόμενων, γιατί έτσι εισπράττουν την φροντίδα του εργοδότη, στο ότι το προσωπικό του έχει ανάγκη να αισθάνεται άνεση και ασφάλεια. Το φυσικό περιβάλλον στο χώρο της εργασίας, απαιτείται να είναι ευχάριστο και να παρέχει στους εργαζόμενους το συναίσθημα της ευχαρίστησης από την παρουσία φυτών και λουλουδιών. Αυτά επιδρούν θετικά στους εργαζόμενους σχετικά με την επίδοσή τους και την αποδοτικότητα τους²⁷.

Χωροταξική Μελέτη. Η χωροταξική μελέτη μέσα στον χώρο εργασίας είναι σημαντική αφού έχει να κάνει με την αρμόζουσα ταξινόμηση των μηχανημάτων στον χώρο και την ασφαλή ροή των υλικών. Η διαρρύθμιση του χώρου στον οποίο γίνεται η εργασία επιβάλλεται να μελετάται έτσι ώστε να παρεμποδίζει τους κίνδυνους ατυχημάτων που ενδέχεται να συμβούν. Η διαρρύθμιση φανερώνει τον τρόπο που σχεδιάζονται τα τμήματα σε σχέση με τις μεθόδους παραγωγής ή απόθεση των μηχανημάτων και του εξοπλισμού μέσα στον κάθε χώρο εργασίας. Η μετακίνηση των υλικών μέσα στο χώρο εργασίας εγκυμονεί πολλούς κίνδυνους οι οποίοι πολλοί από αυτούς σημειώνονται, όταν οι διάδρομοι μετακίνησης των υλικών δεν είναι ελεύθεροι και διατελούν περιορισμοί, τότε η εργασία δεν είναι ομαλή και έτσι μεγαλώνει ο κίνδυνος ατυχημάτων. Επίσης, τα κτήρια σωστό είναι να σχεδιάζονται έτσι ώστε να λειτουργούν σωστά κάτω από ειδικές συνθήκες, όπως είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας μέσα σύντομα χρονικά διαστήματα, οι δίοδοι και τα διελεύσεις θα πρέπει να σχεδιάζονται με απλό και ασφαλή τρόπο ώστε να είναι ευνόητος από τους εργαζόμενους. Σωστό είναι να παρέχονται επίσης, ασφαλείς χώροι αποθήκευσης και στάθμευσης, οι έξοδοι κινδύνου θα πρέπει να είναι ελεύθερες από υλικά και εξοπλισμό ενώ η προσέγγιση στο μηχανικό εξοπλισμό προϋποθέτει την ύπαρξη κατάλληλων διόδων ή διελεύσεων²⁸.

Επικοινωνία. Η επικοινωνία αποτελεί σημαντικό στοιχείο για τη δημιουργία φιλικών σχέσεων, της συναδελφικότητας και της αξιοπιστίας ανάμεσα στους εργαζόμενους αλλά και μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, για την αποφυγή των

²⁶ Olszewski,P.K 2007 501-512

²⁷ Olszewski,P.K 2007 501-512

²⁸ Olszewski,P.K 2007 501-512

συμπλοκών. Ένα θερμό περιβάλλον με σχέσεις που βασίζονται στην ειλικρίνεια και σωστό κώδικα επικοινωνίας μεταξύ όλων μέσα στον εργασιακό χώρο την ευνοεί στο να εργάζεται σωστά και εποικοδομητικά. Ακόμα παρέχοντας την ευκαιρία στους εργαζόμενους να συμμετέχουν, με τον τρόπο τους όπως με την εκλογές, στις κρίσεις σε θέματα που τους ενδιαφέρουν παράγεται μέσα τους το συναίσθημα της ευχαρίστησης για το ότι μετράει η άποψη τους από τα ανώτερα μέλη της επιχείρησης. Τέλος, είναι χρειώδη η δημιουργία υπευθυνότητας για την ποιότητα του έργου διατηρώντας έτσι σε επαγρύπνηση τους εργαζόμενους για την μέγιστη αποδοτικότητα τους²⁹.

Πρακτική. Η παιδαγωγή των εργαζομένων είναι το θεμέλιο για όλες τις πράξεις τους και η ένδεια ή η έλλειψη αυτής καθοδηγεί στη δημιουργία ατυχημάτων. Βάση μελέτης διαπιστώνεται το γιατί δημιουργούνται ατυχήματα και πως δύνανται να αποτραπούν στο απώτερο μέλλον. Το πρώτο πράγμα είναι η διερεύνηση για το πώς παρέκκλινε η διαδικασία της εργασίας από την κανονική της ροή. Στους παράγοντες που προξενούν αυτή την παρεκτροπή συνυπολογίζονται παράγοντες, όπως χαλασμένα μηχανήματα ή μηχανήματα που δεν δουλεύουν σωστά, ελλιπή υλικά εργασίας, λαθεμένοι τρόποι εργασίας, μπλοκαρισμένοι διάδρομοι και περάσματα κ.α.³⁰.

Υγιεινή. Η σωστή απολύμανση και η τακτοποίηση στο χώρο εργασίας συγκροτούν σημαντικό στοιχείο για τη τήρηση καλών συνθηκών. Συνεργούν στην αποτροπή των τραυματισμών κατά την εργασία και των νοσημάτων και συμβάλλει πραγματικά στις σωστές συνθήκες υγιεινής και προστασίας. Ο καθαρισμός είναι η εργασία διατήρησης του χώρου και επομένως υποχρέωση όλων για αυτό ο σωστός καθαρισμός δεν είναι δυνατό, να επιτευχθεί χωρίς την βούληση και την εισφορά όλων στο χώρο εργασίας. Το "νοικοκυριό" συμπεριλαμβάνει: την διοργάνωση και κατάλληλη διατήρηση των οικοδομών, κτηρίων, μηχανών και εξοπλισμού, τη διατήρηση σε καλή κατάσταση όλων των χώρων υγιεινής και ξεκούρασης και το συχνό βάψιμο και καθαρισμό των τοίχων, των οροφών και των μόνιμων χωρισμάτων. Το "σωστό νοικοκυριό" συμπεριλαμβάνει επίσης την καθημερινή καθαριότητα, τακτοποίηση και την σωστή ταξινόμηση όλων των τμημάτων του χώρου εργασίας. Το "ανεπαρκές νοικοκυριό" γίνεται αιτία:- ατυχημάτων, όπως είναι η πτώση εξ' αιτίας γλιστρήματος σε ολισθηρό ή λιπώδες πάτωμα, το σκόνηταμμα στους διαδρόμους, οι τραυματισμοί από

²⁹ Olszewski,P.K 2007 501-512

³⁰ Shimizu,T. 2003 185-190

προεξέχοντα μέρη, η φθορά των ασανσέρ κλπ., κακού φωτισμού που αποδίδεται σε ελλείψεις λαμπών, κίνδυνοι για την υγεία, από συρροή σκόνης, ακάλυπτη επαφή με χημικά προϊόντα, έκθεση στους καπνούς από εξατμίσεις κλπ. Για τον σωστό καθαρισμό λοιπόν των εργασιακών χώρων χρειάζεται προγραμματισμός γι' αυτό, τίθεται σε χρήση μόνο όταν η διοίκηση επιληφθεί την ευθύνη για αυτό. Η διευθέτηση των διαφόρων τμημάτων και μηχανημάτων, επιβάλλεται να γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι ευχερής ο καθαρισμός τους³¹.

3.3 Παράγοντες Εργασιακής Ικανοποίησης

Εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται, τα μικρά πράγματα που τελεί μια επιχείρηση για να γνωστοποιήσει το μήνυμα ότι οι άνθρωποι είναι αξιόλογοι και οι αντιλήψεις τους είναι ανεκτίμητες. Οι επιχειρήσεις επιβάλλεται να επενδύουν στους ανθρώπους για να επενδύσουν και αυτοί με τη σειρά τους στην επιχείρηση.

Στις σημερινές συνθήκες της αγοράς που συγκροτούν το επακόλουθο του συναγωνισμού, οι επιχειρήσεις για να συντηρηθούν κάνουν χρήση της ελάττωσης του λειτουργικού κόστους όπως για παράδειγμα ελάττωση προσωπικού με παύσεις προσωπικού, ελάττωση των εξόδων κάνοντας περιορισμούς στα δικαιώματα των εργαζόμενων, ελαχιστοποίηση ωρών εργασίας από οκτώ ώρες εργασίας σε τέσσερις ή δυο. Δε γίνεται όμως καθόλου λόγος το αντίκτυπο των παραπάνω στην ικανοποίηση και παραγωγικότητα των εργαζομένων³².

Κατά τον Kahn (1960), οι ουσιαστικότεροι παράγοντες που επιδρούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων είναι οι παρακάτω:

- ✓ Ευκαιρία
- ✓ Άγχος
- ✓ Εξουσία
- ✓ Πρότυπα εργασίας
- ✓ Θεμιτές πληρωμές
- ✓ Επαρκής εξουσία

Αναλυτικότερα:

- Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ευχαριστημένοι όταν τους δίνονται διάφορες ευκαιρίες. Οι ευκαιρίες αυτές ενδέχεται να είναι ευκαιρίες συμμετοχής τους σε

³¹ Shimizu, T. 2003 185-190

³² Μπουραντάς 2008

διάφορες εργασίες, με έναν επαρκή βαθμό πρόκλησης και ευκαιρίες για αυξημένη υπευθυνότητα χωρίς να φανερώνει ότι είναι αναγκαία ευκαιρία προβιβασμού, αφού οι προβιβασμοί είναι σπάνιοι.

- Όταν το αρνητικό στρες βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα, τότε η ικανοποίηση εργασίας είναι χαμηλή.
- Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ευχαριστημένοι όταν οι μάνατζερ τους είναι και καλοί αρχηγοί όμως οι περισσότεροι άνθρωποι συγχέουν τις έννοιες του αρχηγού με του διευθυντή. Ο αρχηγός δύναται να διοριστεί ή να κερδίσει μέσα από μια ομάδα ανθρώπων και δύναται να κατευθύνει τους άλλους να παράγουν έργο με τον τρόπο και την πειστικότητα του. Αρμόζει να έχει λοιπόν την δεξιότητα, ή τη μαστοριά, προκειμένου να εργαστούν πρόθυμα και αποδοτικά για την εκπλήρωση ενός κοινού σκοπού. Τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αρχηγού είναι τα εξής: επιβάλλεται να είναι πανέξυπνος, δημιουργικός εύγλωττος, να έχει σιγουριά, να προξενεί εμπιστοσύνη στους εργαζόμενους να είναι μεροληπτικός να παίρνει αποφάσεις κ.α. Επίσης οφείλει να είναι δίκαιος, ισχυρογνώμων στις απόψεις του μακρόθυμος σε διαφωνίες όπως επίσης να δύναται να ξεπερνάει τις δυσκολίες που συναντάει³³.
- Οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο ευχαριστημένοι όταν μια ομάδα μιας εργασίας στην οποία πήραν μέρος πήρε μνεία για την ποιότητα της εργασίας που περατώθηκε με επιτυχία.
- Οι εργαζόμενοι βιώνουν μεγαλύτερη ευχαρίστηση όταν πληρώνονται ικανοποιητικά και θεμιτά και η ανταμοιβή αυτή ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.
- Το συναίσθημα της μεγαλύτερης ικανοποίησης μεγεθύνεται όταν οι εργαζόμενοι βιώνουν την ανεξαρτησία να επιτελούν μια εργασία όπως εκείνοι κρίνουν ότι είναι ο καλύτερος τρόπος να παραχθεί.

3.3.1 Χαρακτηριστικά Εργασίας

Η θεωρία αυτή η οποία προόδεψε από τους Hackman και Oldham (1976), και άπτεται στην υπόσταση καθορισμένων εργασιακών χαρακτηριστικών που επιδρούν με διαφορετικό τρόπο στην διαγωγή και στις θέσεις των εργαζομένων. Τα

³³ Μπουραντάς 2008

χαρακτηριστικά της εργασίας είναι πέντε και είναι τα εξής: η ποικιλία δεξιοτήτων, η φυσιογνωμία του έργου καθώς και η σπουδαιότητά του, η αυτονομία κι η ανατροφοδότηση³⁴.

Αυτό που προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας είναι το μέγεθος της παραθετικής ισχύς μιας εργασίας, δηλαδή το βαθμό που ενδέχεται να προξενήσει την διαδήλωση των εργαζομένων με κίνητρα μέσα από την επιχείρηση. Η παραθετική ισχύς υπολογίζεται από τον εξής τύπο: Παραθετική ισχύς = (Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα Έργου + Σπουδαιότητα Έργου / 3) x Αυτονομία x Ανατροφοδότηση. Η θεωρία των χαρακτηριστικών της εργασίας ισχυρίζεται ότι οι άνθρωποι που αποζητούν από μια εργασία το ενδιαφέρον, θα είναι πιο ικανοποιημένοι και κινητοποιημένοι εάν έχουν πολύπλευρες υποχρεώσεις. Τέτοιοι άνθρωποι είναι ενδεχομένως να παρακάμπτουν πολύ λιτές εργασίες και να διαλέγουν διοικητικές ή άλλου είδους εργασίες που περιέχουν μεγαλύτερο βαθμό δυσκολιών και μεγαλύτερο αριθμό υποχρεώσεων. Είναι ικανοποιητικές οι μελέτες στις οποίες έχει εντοπιστεί ότι όσο ευρύτερο είναι το περιεχόμενο της εργασίας τόσο πιο μεγάλη είναι η ευχαρίστηση που προμηθεύονται οι εργαζόμενοι από αυτήν. Το περιεχόμενο μιας εργασίας αφορά μια πληθώρα δράσεων οι οποίες συγκροτούν καθοριστικούς συντελεστές της επαγγελματικής ευχαρίστησης³⁵. Πιο αναλυτικά, όταν η εργασία προσφέρει στον εργαζόμενο αφορμές για εξάπλωση, επίτευξη, υπευθυνότητα, αυτονομία, επιβράβευση και ανατροφοδότηση ως προς την παραγωγή, του παρέχει τις προκλήσεις που απαιτούνται ώστε να μη ακυρώνονται οι επιθυμίες του και γενικά συμβάλλει στην αυτοπραγμάτωση του. Η θεωρία των Hackman και Oldham συγκροτεί μία από τις πιο αξιόλογες παροχές στην επαγγελματική ευχαρίστηση και της διαγωγής στην εργασία. Σήμερα, μετά από πολλές μελέτες θεωρείται ότι το μοντέλο χαρακτηριστικών της εργασίας μετράει σε μεγάλο βαθμό, αλλά όχι ακριβώς όπως είκασαν οι δημιουργοί του. Η ποικιλία ικανοτήτων, για παράδειγμα, πολλές φορές ταυτίζεται στις παραγοντικές ερευνήσεις είτε με την αυτοδιοίκηση είτε με τη αξία του έργου. Επίσης, τα προτεινόμενα χαρακτηριστικά της εργασίας συνάγεται ότι συνδέονται περισσότερο με την επαγγελματική ευχαρίστηση παρά με την απόδοσή στο έργο³⁶.

³⁴ Σουρτζή, Π 2004 100-106

³⁵ Σουρτζή, Π 2004 100-106

³⁶ Σουρτζή, Π 2004 100-106

Ένας ακόμη παράγοντας που ενδέχεται να επιδράει στην εργασιακή ευχαρίστηση είναι οι λεγόμενες μεταβλητές των ρόλων που περιέχουν την γενικότητα του ρόλου και τη διαμάχη των ρόλων. Ο ρόλος είναι το απαιτούμενο μοτίβο διαγωγής που επιβάλλεται να παρουσιάζει ένα άτομο μέσα στην οργάνωση. Οι οργανωτικοί ρόλοι δύναται να συνδέονται με τις εργασιακές θέσεις ή τους τίτλους, αλλά δεν είναι σημασιές ίδιες, καθώς κάθε υποκείμενο ενδέχεται να έχει πολλαπλούς ρόλους, ενώ δεν έχουν όλοι τους ίδιους ρόλους ακόμα κι όταν έχουν την ίδια θέση. Συχνά, ένα άτομο προάγει έναν ρόλο αναλαμβάνοντας μια υποχρέωση που οι άλλοι νομίζουν ότι θα γίνει υπευθυνότητά του. Έχει φανεί ερευνητικά πως κάποιοι παράγοντες του πλαισίου στο οποίο δουλεύει κάποιος δρουν σημαντικά στο βαθμό ευχαρίστησης που λαμβάνει από την εργασία του. Ένας από αυτούς τους παράγοντες είναι ο τύπος του αρχηγού ή του επιστάτη όταν ο αρχηγός φροντίζει για τις ανάγκες του προσωπικού του και του προσφέρει μια κάποια αυτονομία στη δράση και δικαίωμα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων μεγεθύνεται η επαγγελματική ευχαρίστηση των εργαζομένων σε αντίθεση με τα αποτελέσματα που συνεπάγεται μια ουδέτερη ηγεσία. Επίσης, όταν σε ένα εργασιακό χώρο οι εργαζόμενοι βρίσκουν ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση και εκδηλώνεται από κοινούς σκοπούς και συνεργία, η ευχαρίστηση των εργαζομένων μεγεθύνεται. Η αοριστία του ρόλου έχει να κάνει με το βαθμό, στον οποίο οι εργαζόμενοι είναι επισφαλείς σχετικά με το ποια ακριβώς είναι οι εργασιακές υποχρεώσεις και οι ευθύνες τους. Πολλοί πρόεδροι αποτυγχάνουν να δώσουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες στους βοηθούς τους με επακόλουθο να τους δημιουργούν σύγχυση ως προς το τι πρέπει να τελέσουν. Όπως φαίνεται από μελέτες η ασάφεια ρόλου σχετίζεται με καταθλιπτική διάθεση, δυσανασχέτηση για τη ζωή, χαμηλά κίνητρα και συλλογισμοί για απομάκρυνση από την εργασία³⁷.

Διαμάχη μέσα στο ρόλο υφίσταται από τις πολλαπλές απαιτήσεις μιας εργασίας, όταν παραδείγματος χάριν δύο διαφορετικά πρόσωπα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και επιθυμίες από τον εργαζόμενο. Διαμάχη έξω από το ρόλο παράγεται, όταν το άτομο αντιμάχεται διαφορετικές προϋποθέσεις από το χώρο εργασίας και από το κοινωνικό ή οικογενειακό περίγυρο έξω από αυτόν το χώρο, για παράδειγμα η ακύρωση μιας εκδρομής εξαιτίας φόρτου εργασίας. Η διαμάχη ρόλων είναι μία ιδιαίτερα αγχωτική κατάσταση, που σχετίζεται με πίεση και καρδιαγγειακά προβλήματα, ενώ τη βιώνουν

³⁷ Σουρτζή, Π 2004 100-106

εντονότερα τα εύθικτα άτομα και αυτά που έχουν ενδογενές στρες. Έχει διακριθεί ότι τόσο η αοριστία του ρόλου όσο και η διαμάχη ρόλων κατά κύριο λόγο προκαλούνται από τη συμπεριφορά και τις πρακτικές των προέδρων³⁸.

Μία ιδιαίτερη μορφή διαμάχης ρόλων είναι η διαμάχη που ανακύπτει μεταξύ των διεκδικήσεων της δουλειάς και της οικογενειακής ζωής. Το πρόβλημα αυτό ενδέχεται να ανακύψει στον καθένα, αλλά ιδιαίτερα χτυπάει τις οικογένειες με έναν από τους δυο γονείς και ζευγάρια με παιδιά, όπου και οι δύο οι σύντροφοι κάνουν καριέρα. Είναι ξεκάθαρό ότι η διαμάχη οικογένειας-εργασίας επιδράει διαφορετικά στις γυναίκες και στους άντρες.

Αυτό το είδος διαμάχης διατέλεσε ότι σχετίζεται σημαντικά με την εργασιακή ευχαρίστηση³⁹. Οι εργαζόμενοι που βιώνουν υψηλά επίπεδα διαμάχης τείνουν να φανερώνουν χαμηλό σκορ εργασιακής ευχαρίστησης. Παρόλο που το να έχει κάποιος και το ρόλο του γονιού και του εργαζόμενου ενδέχεται να έχει καλά αποτελέσματα. Η εργασία εντείνει την αυτοεκτίμηση που για κάποιους ανθρώπους αντισταθμίζουν τα αρνητικά αποτελέσματα των διπλών ρόλων. Όπως διακρίνει ο Langan-Fox (1998), αυτό που είναι το πιο σημαντικό είναι η ποιότητα των ρόλων και όχι ο αριθμός τους. Ένα υποκείμενο που έχει μία καλή οικογενειακή και επαγγελματική ζωή είναι πιθανοφανές να είναι ικανοποιημένο και με τα δύο. Οι οργανώσεις που φροντίζουν για τη διαμάχη εργασίας-οικογένειας ασπάζονται «family friendly» πολιτικές. Οι πιο συνηθισμένοι είναι το ευέλικτο ωράριο και ο παιδικός σταθμός μέσα στην επιχείρηση. Όπως φαίνεται από μελέτες το ευέλικτο ωράριο συνδέεται με μεγαλύτερη εργασιακή ευχαρίστηση τόσο για τους άντρες όσο και τις γυναίκες που έχουν παιδιά που κατοικούνε μαζί τους, αλλά όχι και για τους άντρες ή τις γυναίκες που δεν έχουν παιδιά. Θετικά δουλεύει, όμως, και η συμπεριφορά των προέδρων, όταν ενισχύουν τους εργαζόμενους γονείς. Περαιτέρω στοιχεία του περιεχομένου εργασίας που συνδέονται θετικά με την επαγγελματική ευχαρίστηση έχουν βρεθεί να είναι⁴⁰:

- ✓ Η ανταμοιβή
- ✓ Οι δυνατότητες προβιβασμού.

Πιο αναλυτικά, σε ότι αφορά στην πληρωμή, η συνολική ευχαρίστηση μεγεθύνεται καθώς μεγεθύνεται και το εισόδημα δηλαδή, η πληρωμή συγκροτεί πηγή ευχαρίστησης των εργαζομένων. Ο Portugal, μάλιστα, διακρίνει ότι η πληρωμή παίζει

³⁸ Kourouklis, G.N 2009 515-517

³⁹ Kourouklis, G.N 2009 515-517

⁴⁰ Kourouklis, G.N 2009 515-517

καθοριστικό ρόλο στην ευχαρίστηση των αναγκών που βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα γιατί η πληρωμή αποτελεί έμβλημα κατάστασης (status), επιτεύγματος και επιβράβευσης. Για αυτό η μη ικανή πληρωμή ενδέχεται να έχει ως επακόλουθο αισθήματα δυσανασχέτησης.

Η συσχέτιση, ωστόσο, της πληρωμής με την εργασιακή ευχαρίστηση, αντίθετα από ότι

επίκειται, είναι μικρή. Ο παράγοντας αυτός συσχετίζεται πιο στενά με την ευχαρίστηση της πληρωμής, παρά με τη γενική εργασιακή ευχαρίστηση. Το μέτρο αντιπαράθεσης ενδέχεται να είναι ένα επίπεδο προσαρμογής που καθορίζεται από τους προηγούμενες αποδοχές ή τις αποδοχές άλλων ανθρώπων⁴¹.

3.4 Επιπτώσεις Εργασιακού Άγχους

Με δεδομένη την υπόσταση του εργασιακού στρες στην αγορά εργασίας, παρακάτω εμφανίζονται κάποιες αιτίες που το προξενούν καθώς και οι συνέπειες που έχει για την επιχείρηση όπως επίσης και για τους ίδιους τους εργαζόμενους⁴².

- ✓ **Έρευνα και οργάνωση της εργασίας.** Επίβουλες περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας, εργασία σε βάρδιες, πολύωρη εργασία, πολύς φόρτος ή και ελάχιστος φόρτος εργασίας, εργασία υπό χρονικές πιέσεις, μη ευέλικτη εργασία, μη προγραμματιζόμενο ωράριο κ.α.
- ✓ **Περιεχόμενο εργασίας.** Ασήμαντα, μονότονα, ασαφή, δυσάρεστες υποχρεώσεις, ασαφής ρόλος, διαμάχη ρόλων στην ίδια εργασία, συνεχής επαφή με άλλους ανθρώπους και με τα προβλήματά τους, ένδεια προοπτικών προόδου, θέση ευθύνης και συντονισμού άλλων ανθρώπων, ύπαρξη περισσότερων ή λιγότερων δεξιοτήτων από τις απαιτούμενες για μια θέση, χαμηλό κύρος και αμοιβή, λειψή εκπαίδευση κ.α.
- ✓ **Περιβάλλον εργασίας** Κακές σχέσεις με συναδέλφους, ένδεια στήριξης από τον προϊστάμενο, ασαφείς οδηγίες και κατευθύνσεις, μη ικανά κανάλια επικοινωνίας, συναγωνισμός, αποξένωση, αβεβαιότητα, μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, ένδεια ελέγχου, αοριστία στους στόχους και τη δομή της επιχείρησης, θολό σύστημα εκτίμησης της απόδοσης, κακό κλίμα, μη παραδοχή ή αμοιβή της καλής

⁴¹ Kourouklis,G.N 2009 515-517

⁴² Kourouklis,G.N 2009 515-517

απόδοσης, πρόληψη της ανάληψης πρωτοβουλιών, μη παρότρυνση ή υποβοήθηση της εξισορρόπησης εργασιακής και προσωπικής ζωής κ.α.

- ✓ **Προσωπικοί παράγοντες** Οικογενειακά προβλήματα, ψυχικές ή και σωματικές αρρώστιες, οικονομικά προβλήματα, αίσθημα αποξένωσης, εθισμός από ουσίες κ.α.⁴³.

Θα πρέπει να επισημανθεί πως η βίωση του στρες διαθέτει έναν υποκειμενικό χαρακτήρα. Αυτό δηλώνει πως οι ίδιες συνθήκες ενδέχεται σε κάποιους ανθρώπους να προξενήσουν στρες, ενώ σε μερικούς άλλους να μην έχουν καμία αγγχογόνα επίδραση. Η υποκειμενική βίωση του στρες συνδέεται με τον τρόπο πρόσληψης της εκάστοτε κατάστασης ή γεγονότος από το κάθε άτομο. Η βαρύτητα της κατάστασης αυτής ως λιγότερο ή περισσότερο επίφοβης και η εκτίμηση ταυτόχρονα των μέσων ή των ικανοτήτων που έχει το άτομο για να την ξεπεράσει, προσδιορίζουν το βαθμό του στρες που θα βιώσει. Η πλειονότητα των εργαζομένων που απασχολείται σε οργανωμένες επιχειρήσεις ή οργανισμούς αντιμετωπίζουν το πρόβλημα του στρες. Οι μεταβολές στην οργάνωση, στη δομή και στους σκοπούς της επιχείρησης, όπως και η εξάπλωση ή η συρρίκνωσή της συγκροτούν παράγοντες πρόκλησης στρες για τους εργαζομένους, οι οποίοι τρομάζουν για ενδεχόμενες αρνητικές επιδράσεις και δυσκολεύονται να συνηθίσουν στη νέα κατάσταση. Η απουσία ενημέρωσης, η αίσθηση της αποξένωσης και της αμελείας, η υποχρέωση λειτουργίας με νέους κανονισμούς προξενούν διαμάχες και απελπισία. Οι διαταραγμένες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, ο συναγωνισμός, η δολιοφθορά, οι καβγάδες εξοργίζουν, ταραάζουν, φθείρουν τη συνεργασία, τη γαλήνη και την οργάνωση, και αφανίζουν τη συναδελφικότητα και την συναδελφικότητα⁴⁴.

Η διαφορετική άποψη του εργαζομένου για τους στόχους και τον τρόπο λειτουργίας της οργάνωσης, οι ηθικές και ιδεολογικές ασυμφωνίες, η υποχρέωση να λειτουργήσει ή να υποστηρίξει στόχους, υπηρεσίες ή προϊόντα που τα θεωρεί ξένα ή υποδεέστερα προς τη δική του άποψη πιέζουν την προσωπικότητά του και δημιουργούν διλήμματα και συνειδησιακές διαμάχες. Η εξάπλωση της επιχείρησης, η παραγωγή νέων προϊόντων, η εξάπλωση νέων υπηρεσιών, αλλά και η εξασθένηση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης όπως και οι ανακατατάξεις βάζουν σε δοκιμασία την δεξιότητα προσαρμογής και διαταράσσουν την ισορροπία του ατόμου μέσα στην οργάνωση. Η εργασία και το εργασιακό περιβάλλον συγκροτούν για την πλειονότητα

⁴³ Kourouklis,G.N 2009 515-517

⁴⁴ Kourouklis,G.N 2009 515- 517

των ανθρώπων μέσο και πεδίο προόδου, ανελκτικκής σταδιοδρομίας και καταξίωσης. Η έλλειψη προοπτικών και ευκαιριών ακινητοποιεί και αφαιρεί τα κίνητρα και την επιθυμία για πρόοδο και προώθηση⁴⁵.

Η ανάθεση νέων καθηκόντων και η ανάληψη υποχρεώσεων, για τις οποίες ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί ή ότι είναι πέρα από το δικό του αντικείμενο εργασίας, δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας. Οι μεταβατικές περίοδοι της εργασιακής ζωής θεωρούνται ότι είναι αγχωτικές καταστάσεις. Οι αλλαγές στην εργασία, η προαγωγή, η υποβάθμιση, η μετάθεση, η παύση, η απόλυση, η πρόσληψη σε άλλη επιχείρηση, οι υποχρεώσεις της νέας εργασίας, οι διαμυσμένες επαγγελματικές προσδοκίες, η απόρριψη και η εντύπωση της άδικης μεταχείρισης είναι ισχυρές αιτίες άγχους. Ο όγκος και η δυσκολία της δουλειάς που ξεπερνούν τις ικανότητες και δυνατότητες του εργαζομένου τον αγχώνουν και τον αδρανοποιούν. Οι ανεπαρκείς πόροι και η έλλειψη μέσων για την εκτέλεση της εργασίας, όπως και η περιορισμένη δικαιοδοσία τον αποθαρρύνουν. Η επιφόρτιση με μεγαλύτερο αριθμό καθηκόντων ή με υποχρεώσεις που υπερβαίνουν τις δυνατότητές του φέρουν την αίσθηση της έλλειψης χρόνου ή ικανότητας⁴⁶.

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

Η κακή εργονομία των θέσεων εργασίας, των οργάνων και των μηχανών είναι πηγή ενοχλήσεων. Η έκθεση σε κινδύνους προκαλεί φόβους και ανασφάλεια. Το μεταβαλλόμενο ωράριο εργασίας με συχνές αλλαγές της περιόδου εργασίας από ημέρα σε νύχτα προκαλεί διαταραχές ύπνου και άλλες οργανικές εκδηλώσεις. Το ίδιο συμβαίνει με χωρίς διαλείμματα, εξαντλητικά ωράρια και τις συχνές υπερωρίες. Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους μπορεί να είναι είτε σε επίπεδο ατόμου, είτε σε επίπεδο επιχείρησης⁴⁷.

⁴⁵ Kourouklis,G.N 2009 515-517

⁴⁶ Kourouklis,G.N 2009 515-517

⁴⁷ Kourouklis,G.N 2009 515-517

Σε ατομικό επίπεδο

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

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

Σε επίπεδο επιχείρησης δύναται :

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

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

- ✓ Στις φυσικές εκδηλώσεις συνυπολογίζονται , οι πονοκέφαλοι, οι πόνοι στον αυχένα, στη δυσφορία στην αύξηση ή ελάττωση βάρους.
- ✓ Στις γνωστικές εκδηλώσεις, είναι τα προβλήματα μνήμης, η αναποφασιστικότητα, η αδυναμία περισυλλογής, και η αγχωτικές σκέψεις.
- ✓ Στα συναισθηματικά συμπτώματα είναι η οξυθυμία, η απαισιοδοξία, το αίσθημα νευρικότητας και αγωνίας, η υπερένταση, και η δυσφορία
- ✓ Τέλος, στα συμπεριφοριστικά συμπτώματα περιέχονται η άσκοπη κατανάλωση τροφής ή η ανορεξία, η υπνηλία ή αϋπνία, έλλειψη οργανωτικής ικανότητας και

κατ' επέκταση παρορμητικότητα κινήσεων, άσκοπη χρήση πολλών τσιγάρων, νευρικές συνήθειες⁴⁸.

3.5 Τρόποι Αντιμετώπισης του Άγχους στην Εργασία

Το άγχος της εργασίας είναι πολύ σημαντικό και πρέπει η ίδια η επιχείρηση, που εργάζονται τα άτομα που αισθάνονται στρες, να προνοήσει να παραχθούν οι κατάλληλες ενέργειες ενίσχυσης και βοήθειας αυτών των ατόμων. Ωστόσο ο καλύτερος χειρισμός του στρες είναι η πρόληψή, η οποία δύναται να παραχθεί μέσα από την παιδαγώγηση και την πληροφόρηση και ειδικότερα με συμβουλευτική του στρες⁴⁹.

Η αποτροπή ενδέχεται να αρχίσει σε ατομικό επίπεδο, μεταβάλλοντας κάποια πράγματα στον τρόπο ζωής μας για παράδειγμα κακές συνήθειες που επιφορτίζουν τον ανθρώπινο οργανισμό και συμβάλλουν στην παρουσίαση του άγχους. Επίσης σημαντικό είναι να υφίσταται αυτεπίγνωση, να αναγνωρίζονται και να επισημαίνονται τα θετικά στοιχεία ενός ατόμου. Εάν στο εργασιακό περιβάλλον παρουσιάζονται συγκρούσεις καλό είναι να αποδέχονται όλοι τις υποχρεώσεις που έχουν. Να τίθενται βραχυπρόθεσμοι στόχοι και να ιεραρχούνται με βάση τη σπουδαιότητα τους. Να εντοπισθούν τα όρια κάθε εργαζόμενου και να προσαρμόζονται βάση αυτών οι προϋποθέσεις που έχει η εργασία από αυτούς. Τέλος, πολύ χρήσιμο θα είναι ο κάθε ένας να έχει τον ιδιαίτερο του χρόνο αξιοποιώντας τον με ευχάριστες δραστηριότητες.

Κάποιοι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από ειδικούς για τον χειρισμό του εργασιακού άγχους είναι:

Η προοδευτική μυϊκή χαλάρωση

Στόχος της προοδευτικής μυϊκής χαλάρωσης είναι να διδαχθεί το άτομο να μετριάξει τη μυϊκή του ένταση σε βαθμό μικρότερο από ότι συνήθως και να προαγάγει τη μυϊκή χαλάρωση.

Η αντίδραση

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

Ο έλεγχος ερεθισμάτων

⁴⁸ Kourouklis,G.N 2009 515-517

⁴⁹ Αντωνίου, 2006

Όπως απεικονίζει ο όρος στην περίπτωση αυτή το άτομο διδάσκεται να συμπεριφέρεται κάτω από καθορισμένα ερεθίσματα με ένα δεδομένο τρόπο συμπεριφοράς. Όταν μεταβληθούν τα ερεθίσματα και εισαχθούν άλλα στη θέση τους μεταβάλλεται και η ζητούμενη συμπεριφορά. Η μέθοδος του ελέγχου των ερεθισμάτων έχει φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη για τη δυσκολία της αϋπνίας⁵⁰.

Το μάθημα θετικής συμπεριφοράς

Τα μαθήματα Θετικής Συμπεριφοράς περιλαμβάνουν έναν αριθμό θεραπευτικών τεχνικών που στοχεύουν στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων. Η θετική συμπεριφορά περιγράφεται βελτιωμένα σαν το αντίθετο της αγχώδους συμπεριφοράς. Η αρχή που διέπει τη θετική συμπεριφορά είναι ότι αυτή μαθαίνεται, ο σκοπός των μαθημάτων είναι να διδάξει τα άτομα να φανερώνουν τα συναισθήματά τους όπως και τους συλλογισμούς τους καλύτερα, ούτως ώστε να μην πληγώνουν τους άλλους, αλλά να μιλάνε και οι ίδιοι⁵¹.

Η γνωστική μέθοδος θεραπείας

Σύμφωνα με αυτή τη μέθοδο η προβληματική συμπεριφορά και οι ευαισθησίες που την συνοδεύουν είναι η απόληξη απίθανου τρόπου σκέψης. Ο ρόλος της μεθόδου αυτής είναι να εξελιχθεί ένα νέο σύστημα αξιών που θα ωφελήσει τον εργαζόμενο να επεξηγεί αλλιώς την κάθε κατάσταση.

Μερικά ακόμα δραστικά μέτρα για τον χειρισμό του εργασιακού άγχους είναι τα εξής: η χορήγηση ικανού χρόνου στους εργαζομένους για την επιτέλεση των υποχρεώσεων τους, η σαφής περιγραφή της εργασίας, η χορήγηση στους εργαζομένους της ικανότητας να φανερώνουν παράπονα και η σοβαρή αντιμετώπισή τους, η ελαχιστοποίηση των φυσικών κινδύνων, η αφομοίωση των παραγόντων άγχους εκτός του χώρου εργασίας, η ανταπόδοση του φόρτου εργασίας στις ικανότητες και τις απολαβές έκαστου εργαζομένου, η οργάνωση μαθημάτων & εκπαίδευση των εργαζομένων από ειδικούς στη διαχείριση του άγχους, η μελέτη των υποχρεώσεων κατά τρόπο ώστε να προσφέρει κίνητρα, ο σαφής καθορισμός εργασιακών ρόλων και αρμοδιοτήτων, η προσφορά ευκαιριών για κοινωνική αλληλεπίδραση, και η αποφυγή αβεβαιοτήτων σε ζητήματα εργασιακής προστασίας και επαγγελματικής σταδιοδρομίας άγχους⁵².

⁵⁰ Αντωνίου, 2006

⁵¹ Αντωνίου, 2006

⁵² Αντωνίου, 2006

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΘΕΩΡΙΑ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

4.1 Υποκίνηση Εργαζομένων

Η σημασία που εμφωλεύει μέσα στον όρο παρότρυνση εργαζομένων είναι αυτή των κινήτρων. Μέσω της παρότρυνσης και κατεπέκταση μέσω των κινήτρων που παρέχει ένας οργανισμός ή επιχείρηση στους εργαζομένους της, μεγαλώνει η απόδοσή τους ενώ η επιχείρηση με τη σειρά τους πολλαπλασιάζει την παραγωγή της. Πλήξη, εκνευρισμός, απώλεια ενδιαφέροντος για την απόληξη της εργασίας, μικρή διαίσθηση, συναίσθηση ότι δεν μεταχειρίζονται την αποδοτικότητα τους, μη προσέλευση στη δουλειά. Αυτές είναι κάποιες από τις πιο φυσικές δυσανασχετήσεις ενός δυσαρεστημένου ατόμου ενώ βέβαια υπάρχουν και πιο υπερβολικές. Ωστόσο και στα δυο περιστατικά η παραγωγικότητα δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλη, ακριβώς γιατί η απώλεια κινήτρων δημιουργεί την εντύπωση ότι «δεν υφίσταται λόγος» να είναι υψηλή.

Η παρότρυνση εκτός από διοικητική διαδικασία είναι μια ψυχολογική διεργασία και γι' αυτό έχει ασχοληθεί με αυτή ο κλάδος της ψυχολογίας. Είναι τελικά μια από τις ικανότητες που προσδιορίζουν έναν δραστικό αρχηγό. Μέσω της παρότρυνσης οι εργαζόμενοι εκτελούν με την θέληση τους και έτσι είναι λογικό να ευχαριστιούνται για ότι τελούν, αλλά χρειάζεται να βρίσκονται κίνητρα που θα απορρέουν από τον εσωτερικό τους κόσμο. Ο εργαζόμενος στον καθημερινό του τρόπο ζωής και συμπεριφορά παρακινείται από πολλούς παράγοντες, είτε αυτοί είναι ενδογενείς είτε είναι εξωγενείς, όπως οι φιλοδοξίες που έχουν, μόρφωση, το προσωπικά τους βιώματα, ο κοινωνικός περίγυρος, οι ατομικές τους ανάγκες κ.α. Το ζήτημα της παρότρυνσης έχει απασχολήσει ιδιαίτερα την οικονομική οργάνωση. Ενδέχεται για παράδειγμα σε μια επιχείρηση να επιδιώκεται να ασκηθούν ιδανικά οι χειρισμοί της μελέτης και της οργάνωσης αλλά οι αρμόδιοι να μην φέρουν την δεξιότητα να προτρέπουν τους βοηθούς τους. Προτρέποντας κάποιον είναι πολύ εύκολο να εντοπιστεί αυτό που ποθεί και να του προσφερθεί σαν επιβράβευση για την προσπάθειά του ή σαν κίνητρο για την καλύτερη απόδοσή του.

Επιστήμονες όπως, Maslow, F. Herzberg, Mc Gregor, Mc Clelland και Vroom, προήγαγαν διάφορες θεωρίες περί κινήτρων με πρόθεση να ερευνήσουν την

παρότρυνση των εργαζομένων. Όλες οι θεωρίες επιδεικνύουν δυσκολίες στο θεωρητικό τους μέρος και στην χρήση τους, όμως διατελούν σε αυτές σημασίες και ερμηνεύσεις για την παρότρυνση των ατόμων στην εργασία, οι οποίες δίνουν ικανοποιητικές απαντήσεις στις διοικήσεις των επιχειρήσεων που επιζητούν να κάνουν τις επιχειρήσεις τους πιο εποικοδομητικές.

4.1.1 Η Θεωρία των δυο Παραγόντων του F. Herzberg

Ο F. Herzberg θεωρείται από τους πιο αξιόλογους μέντορες και συμβούλους διαχείρισης της μεταπολεμικού περιόδου. Η θεωρία των δυο παραγόντων «υγιεινής παρότρυνσης» του Fredrick Herzberg προόδευε πρακτικά. Ξεκίνησε ως μια έρευνα επαγγελματικής ικανοποίησης, στην οποία έλαβαν μέρος και ερωτήθηκαν ομάδες 228 μηχανικών και λογιστών της περιοχής του Pittsburg σε σχέση με το επάγγελμα που έκαναν⁵³. Αναλυτικά, οι μελετητές έκαναν το ως ακολούθως ερώτημα σε αυτούς που έλαβαν μέρος: *«Σκέψου μια περίοδο που αισθάνθηκες εξαιρετικά ευχαριστημένος ή εξαιρετικά δυσαρεστημένος από τη δουλειά σου, είτε την παρούσα είτε την προηγούμενη. Εξήγησέ μας τότε τι συνέβη;»*. Δηλαδή οι μελετητές επιθυμούσαν να διδαχθούν ποιοι παράγοντες κάνουν αυτούς που έλαβαν μέρος στην έρευνα να έχουν ευχάριστο ή δυσάρεστο συναίσθημα για την εργασία τους. Από τις απαντήσεις που πήρε ο Herzberg διαπίστωσε ότι διατελούν δυο είδη παραγόντων που σχετίζονται με την ικανοποίηση από την εργασία. Το πρώτο κομμάτι παραγόντων σχετίζεται με την ανάγκη του ανθρώπου να δουλεύει σε ένα υγιές, ασφαλές και βέβαιο εργασιακό περιβάλλον, ενώ το δεύτερο κομμάτι παραγόντων σχετίζεται με την προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση του ίδιου του ατόμου⁵⁴.

Το πρώτο σύνολο αναγκών το ονόμασε «παράγοντες υγιεινής» (hygiene factors), ενώ το δεύτερο σύνολο το ονόμασε «κίνητρα». Οι παράγοντες υγιεινής λοιπόν συνίστανται από δεδομένα που είναι εξωγενή ως προς την εργασία που τελεί το άτομο και είναι οι εξής :

- Η πολιτική της επιχείρησης και ο τρόπος διοίκησής της
- Η εποπτεία μιας εργασίας
- Οι συνθήκες εργασίας (τεχνολογικά μέσα, διαμόρφωση εργασιακού χώρου κ.α.),

⁵³ Hall, R. H. 1980 536-545

⁵⁴ Hall, R. H. 1980 536-545

- Οι διαπροσωπικές σχέσεις όπως η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων ο μισθός και η σιγουριά που βιώνει (ασφάλεια) το άτομο στην εργασία του.

Στην συνέχεια εντοπίζονται οι παράγοντες παρότρυνσης, οι οποίοι παροτρύνουν τα άτομα στο να προσπαθήσουν περισσότερο. Ο Herzberg διαπίστωσε ότι η ανάληψη υποχρεώσεων από την μεριά των εργαζομένων και η συμμετοχή τους στα ζητήματα σχετικά με την επιχείρηση που εργάζονται, καλυτερεύει σημαντικά την αποτελεσματικότητάς τους. Αναλυτικά ως «κίνητρα» καθόρισε:

- Τα κατορθώματα
- Την επιβράβευση
- Τις δυνατότητες ανάπτυξης,
- Τον προβιβασμό
- Την πρόκληση της εργασίας, δηλαδή το ίδιο το αντικείμενο.

Ο Herzberg ισχυρίζεται ότι οι άνθρωποι κάποιες φορές λένε ότι «δεν είναι δυσαρεστημένοι» αλλά επίσης λένε ότι «δεν είναι ικανοποιημένοι». Κατά τον Herzberg αυτό δηλώνει ότι οι παράγοντες υγιεινής είναι εποικοδομητικοί για να απομακρύνουν

τη δυσανασχέτηση από την εργασία. Παραπέμπουν το άτομο να μην βιώνει το αίσθημα της δυσαρέσκειας. Τα κίνητρα προξενούν ευχαρίστηση, αλλά αυτό που επιβάλλεται να τονιστεί είναι ότι δεν είναι εφικτό να υφίσταται δυσανασχέτηση και ταυτοχρόνως παρότρυνση⁵⁵. Δηλαδή η ύπαρξη των παραγόντων παρακίνησης δεν είναι δυνατό να εγγυηθούν την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων, εάν κυρίως δεν διασφαλιστεί η ευχαρίστηση των παραγόντων υγιεινής. Επομένως πρώτη φροντίδα των επιχειρήσεων και οργανισμών αρμόζει να είναι η εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού εργασιακού περιβάλλοντος που να διαβεβαιώνει τη μη δυσανασχέτηση και στη μετέπειτα να ενδιαφέρονται να προσφέρουν τα αρμόζοντα στους εργαζόμενους τους.

Η θεωρία του Herzberg εντόπισε πολλούς οπαδούς αλλά και πολλούς που την αμφισβήτησαν, με επακόλουθο να ανακύψει ένα πλήθος μελετών, ως απόληξη της θεωρίας αυτής⁵⁶.

Νωρίτερα από το 1959 η μελέτη που είχε γίνει σχετικά με τα κίνητρα στο χώρο εργασίας ήταν πολύ μικρή και ο Herzberg κάλυψε το χάσμα αυτό, εστιάζοντας το ενδιαφέρον του στην ανάγκη για αύξηση της αφομοίωσης του ρόλου των κινήτρων

⁵⁵ Hall, R. H. 1980 536-545

⁵⁶ Hall, R. H. 1980 536-545

στο

χώρο

εργασίας.

4.1.2 Η Θεωρία Προσδοκιών του Broom

Σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών του V.Vroom (1964), η παρακίνηση του εργαζόμενου με στόχο να προαγάγει μια καθορισμένη διαγωγή σχετίζεται άμεσα α) με τα αποτελέσματα που φαίνονται επιθυμητά από τον εργαζόμενο και β) με την επιθυμία του εργαζόμενου ότι τα επακόλουθα αυτά δύνανται να επιτευχθούν μόνο εάν προαγάγει την συγκεκριμένη συμπεριφορά.

Με βάση τη θεωρία των προσδοκιών, ο εργαζόμενος για να έχει την προθυμία να αποφέρει και να συντελέσει πραγματικά στην εκπλήρωση ενός έργου, αρμόζει να αντιληφθεί ότι η προσπάθειά του θα φέρει αποτελέσματα για τα οποία θα ανταμειφθεί και ότι οι επιβραβεύσεις αυτές θα τον ωφελήσουν ικανοποιητικά στην κάλυψη των αναγκών του⁵⁷.

Δηλαδή η προθυμία και η παραγωγικότητα του ατόμου μέσα σε έναν εργασιακό χώρο σχετίζεται άμεσα με την ανταπόκριση ή την επιβράβευση που προσδοκεί ότι θα έχει το άτομο. Εάν η ανταπόκριση ή η επιβράβευση δεν είναι πιθανή, το άτομο δεν θα επιδείξει την απαιτούμενη προσπάθεια και προθυμία για την επίτευξη ενός σκοπού. Αντιθέτως, εάν υφίσταται η κατάλληλη επιβράβευση, ο εργαζόμενος θα προσπαθήσει και στο μέλλον και θα έχει την ίδια συμπεριφορά⁵⁸.

Βέβαια, ο εργαζόμενος δεν αποφέρει πάντα την ίδια ικανότητα σε κάποια επιβράβευση ή αποτέλεσμα. Η ικανότητα που επιρρίπτει σε μια καθορισμένη επιβράβευση ενδέχεται να είναι θετική ή αρνητική. Αυτό θα συναρτηθεί από το εάν και πόσο αποσκοπεί στην επιβράβευση αυτή ο εργαζόμενος. Υφίσταται δηλαδή το ενδεχόμενο ένα άτομο μέσα στην επιχείρηση να θέλει ένα καθορισμένο αποτέλεσμα, ενώ ένα άλλο άτομο να μην θέλει αυτό το αποτέλεσμα ή να του είναι εντελώς αδιάφορο.

Ο εργαζόμενος επίσης, για να έχει διάθεση να αποδώσει και να καταβάλει ουσιαστική προσπάθεια για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης ή την υλοποίηση ενός έργου, πρέπει να πιστεύει ότι οι ανταμοιβές του είναι δίκαιες, δηλαδή ανάλογες με την προσπάθεια που καταβάλει. Με βάση τη θεωρία των προσδοκιών του V.Vroom (1964), οι επιβραβεύσεις του εργαζόμενου επιβάλλεται να είναι θεμιτές όχι μόνο σύμφωνα με την προσπάθεια που καταβάλει και αυτά που παρέχει, αλλά και έναντι

⁵⁷ Vroom, V. H. 1964

⁵⁸ Vroom, V. H. 1964

στις επιβραβεύσεις των άλλων συναδέλφων του. Ένας εργαζόμενος που κάνει πολύ μεγάλη προσπάθεια και παρέχει περισσότερα από έναν άλλο, σε περίπτωση που καταλάβει ότι οι επιβραβεύσεις του δεύτερου είναι ικανοποιητικές σαφώς απογοητεύεται και χάνει την αυτοεκτίμησή του. Καταλαβαίνει ότι η εργασία του δεν εκτιμάται και δεν ανταμείβεται όπως πρέπει και ότι δεν υφίσταται κλίμα αξιοκρατίας στην επιχείρηση, πράγμα που θα τον κατευθύνει στην αδιαφορία από κάθε είδους προσπάθεια για την πραγματοποίηση ενός έργου⁵⁹.

Επομένως, σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών του Victor Vroom, το άτομο σε έναν χώρο εργασίας προσπαθεί να αποδώσει καλύτερα όταν μαθαίνει ότι έχει και την ανάλογη επιβράβευση. Επομένως, η επιχείρηση για να προτρέψει τον εργαζόμενο είναι αναγκαίο να συνδυάσει την παραγωγικότητα του με τις επιβραβεύσεις του και να τον «πείσει» ότι υφίσταται άμεση και δυνατή συνοχή μεταξύ της προσπάθειας που καταβάλλει και της απόδοσής του και των ανταμοιβών που θα έχει.

Επιπλέον, τα διοικητικά μέλη είναι αναγκαίο να καταλαβαίνουν ότι ο εργαζόμενος ζητάει θεμιτή συμπεριφορά σχετικά με τις ανταμοιβές του (οποιασδήποτε μορφής, υλικές ή άυλες). Τέλος η προσαρμογή των επιβραβεύσεων στις υποχρεώσεις του εργαζόμενου είναι απαραίτητη από πλευράς των επιχειρήσεων, ώστε να έχουν αξία για τον ίδιο τον εργαζόμενο⁶⁰.

4.2 Ορισμός Κινήτρων και Βασικά Χαρακτηριστικά

Ως κίνητρο καλείται η μεθοδευμένη προσπάθεια να αναπτυχθεί το ενδιαφέρον του εργαζόμενου για την εργασία, με σκοπό την καλύτερη παραγωγικότητα. Το άτομο βιώνει μια ψυχική κατάσταση, η οποία τον προτρέπει ή τον ενθαρρύνει να πράξει κατά ένα καθορισμένο τρόπο. Η ψυχική αυτή κατάσταση παράγεται από τα διάφορα ερεθίσματα τα οποία λαμβάνει είτε από το εσωτερικό, είτε από το εξωτερικό του περίγυρο.

Τα κίνητρα συγκροτούν τον δραστικό παράγοντα στην ανθρώπινη διαγωγή. Επομένως, το σύστημα κινήτρων, που ενδέχεται να εφαρμοστεί για την μεγέθυνση της παραγωγικότητας, επιβάλλεται να είναι γόνιμο, για να παρακινεί τους εργαζομένους να δουλεύουν γόνιμα και δραστικά⁶¹.

⁵⁹ Vroom, V. H. 1964

⁶⁰ Vroom, V. H. 1964

⁶¹ Καψάλης, 1996

Ο κάθε εργαζόμενος καταλαβαίνει ως κίνητρα διαφορετικά πράγματα ανάλογα με τις πεποιθήσεις, και τα πιστεύω του. Και αυτό γίνεται γιατί μέσα σε μια υπηρεσία για κάποιον εργαζόμενο ενδέχεται να συγκροτεί κίνητρο το να προβιβασθεί σε ένα καλύτερο πόστο μέσα στην επιχείρηση, ενώ εναντίον κάποιος άλλος ενδέχεται να μην κρίνει τον προβιβασμό ως κίνητρο για αύξηση της απόδοσής του, και να εγκρίνει ως κίνητρο χρηματική αμοιβή που θα παραλάβει παραπάνω στο τέλος του μήνα.

Η προσφορά ευκαιριών για οικονομική ανάπτυξη, καθώς και η αποκατάσταση δίκαιης ανταπόδοσης είναι βασικά γνωρίσματα του συστήματος κινήτρων. Δεν αρμόζει να διαπιστώνεται ανισότητα γιατί θα προκληθεί αποθάρρυνση και ο εργαζόμενος θα δυσανασχετήσει⁶².

Αντίθετα, ο προβιβασμός προσφέρει την αίσθηση του δίκαιου και συγκροτεί αλάνθαστη ένδειξη των σταθερών αξιών της επιχείρησης, όταν συναρτάται σε κριτήρια που επιτυγχάνουν τη θεμιτή αντιμετώπιση. Επίσης, αρμόζει να επιτυγχάνει ευκαιρίες ανάπτυξης και πέρα από τον οικονομικό τμήμα, όπως ανάπτυξη κινήσεων στις δραστηριότητες της επιχείρησης και εισφορά κατά ένα ποσοστό στη διακινδύνευση της ήττας των πρωτοβουλιών. Έτσι θα τονωθεί η ευθύνη και θα μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση των ατόμων στην ενδεχόμενη επιτυχία. Ένα ανταγωνιστικό σύστημα κινήτρων ωφελεί ώστε τα κέρδη να υπερκαλύπτουν το κόστος του και να καλύπτει ένα

ευρύ φάσμα αναγκών των εργαζομένων⁶³.

Εσωτερικά και εξωτερικά κίνητρα

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

Εξωτερικά καλούνται τα κίνητρα τα οποία δραστηριοποιούν τον οργανισμό λόγω εξωτερικών επιπτώσεων (λεφτά, δικαιώματα, αύξηση, προβιβασμός, εξουσία, κοινωνική θέση κτλ.). Συνήθως, παρέχονται από άλλους, π.χ., από το δάσκαλο στο μαθητή για να έχει υψηλή απόδοση στα μαθήματα⁶⁴.

Εσωτερικά καλούνται τα κίνητρα που δραστηριοποιούν τον οργανισμό αυτά καθαυτά, με την απουσία εξωτερικής πληρωμής. Αφορά μεγάλο ενδιαφέρον και ευχαρίστηση για τις ενέργειες που κάνει κάποιος και του προξενούν συναισθήματα ολοκλήρωσης και βαθιάς ευχαρίστησης λόγω του ότι οι ενέργειες που κάνει αξίζουν

⁶² Καψάλης, 1996

⁶³ Καψάλης, 1996

⁶⁴ Berry & Houston, 1993

τον κόπο. Έτσι εξηγείται, π.χ., η ευχαρίστηση για τη λογοτεχνία, τα διάφορα χόμπι (π.χ., συλλογές αντικειμένων) και άλλες παρεμφερείς αισθητικές ή διανοητικές απολαύσεις. Η μεταβολή των εξωτερικών κινήτρων, που βαθμιαία παρουσιάζονται πρώτα στα παιδιά, σε εσωτερικά, τα οποία φαίνονται πιο δυνατά και οικοδομούν την οικειοθελή γνώση και συμπεριφορά, αποτελεί στοιχειώδη ζητούμενο της εκπαιδευτικής διαδικασίας⁶⁵.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι υπάρχει μια στενή σχέση ανάμεσα στις παραμέτρους:

Κίνητρα – παραγωγικότητα - ικανοποίηση από την εργασία. Μετατροπή σε μία από αυτές έχει επιρροή και στις άλλες⁶⁶. Οι επιρροές της ικανοποίησης από την εργασία επιδρούν στην ιδιαίτερη ζωή του καθένα αλλά και στην προθυμία του ανθρώπου έναντι στην συνταξιοδότηση (όταν κάποιος βιώνει το συναίσθημα της ικανοποίησης από την εργασία που κάνει, τόσο πιο απρόθυμος είναι να συνταξιοδοτηθεί).

Δεν είναι εύκολο να απαντηθεί το ερώτημα τι είναι αυτό που ενδέχεται να προτρέψει τους εργαζόμενους. Από μελέτες οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί ανακύπτει ότι οι πιο συχνοί παράγοντες παρότρυνσης για έναν εργαζόμενο είναι η επιχείρηση για την οποία δουλεύει, το εργασιακό περιβάλλον, η εργοδοσία, το κέρδος, η ευχαρίστηση για το ρόλο που παρουσιάζει στην επιχείρηση, η επιβράβευση, η ισχύ η οποία απορρέει από το αξίωμα το οποίο κατέχει, η κοινωνική θέση την οποία του προσφέρει η εργασία, οι συνάδελφοι, οι προκλήσεις-προοπτικές και το πλάνο εργασίας. Κάθε ένας όμως από αυτούς τους παράγοντες έχει διαφορετική σημασία, για κάθε εργαζόμενο, η οποία ενδέχεται να μετατρέπεται ανάλογα με τη χρονική στιγμή και την κατάσταση στην οποία διατελεί ο εργαζόμενος⁶⁷.

Κατά τους ερευνητές υπάρχουν δύο τύποι παρότρυνσης.

Η εσωτερική παρότρυνση η οποία είναι ένα εσωτερικό σπρώξιμο για εργασία, μία λαχτάρα μόνο και μόνο για την χαρά που ανακύπτει από την επίτευξη έργου, δηλαδή είναι πραγματικά μία παρότρυνση από την ίδια την εργασία. Η παραλλαγή στην εργασία, η υπευθυνότητα και οι προκλήσεις οι οποίες πηγάζουν από την εργασία είναι

παράγοντες εσωτερικής παρότρυνσης.

Η εξωτερική παρότρυνση από την άλλη πλευρά είναι η παρότρυνση η οποία κατά βάση έπεται όχι από μέσα από την εργασία αλλά από τις επιβραβεύσεις οι οποίες

⁶⁵ Καψάλης, 1996

⁶⁶ Berry & Houston, 1993

⁶⁷ Berry & Houston, 1993

σχετίζονται με την επιτέλεση της εργασίας. Η αμοιβή, ο προβιβασμός, οι επιπλέον παροχές, οι επιθυμητές εργασιακές συνθήκες είναι παράγοντες εξωτερικής παρακίνησης⁶⁸. Στην σημερινή κοινωνία τα πάντα περιστρέφονται γύρω από τα λεφτά και για το λόγο αυτό η οικονομική παρότρυνση είναι πολύ αξιόλογος παράγοντας παρότρυνσης, ενώ είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η μη ικανοποιητική πληρωμή δεν δύναται να αντικατασταθεί από καλές ανθρώπινες σχέσεις. Φανερά το κέρδος είναι η σημαντικότερη παρότρυνση για εργασία αλλά το κέρδος από μόνο του δεν είναι αξιόλογο παρά μόνο όταν χρησιμοποιείται για να καλύψει ανάγκες. Για το λόγο αυτό δεν πρέπει να υπερεκτιμείται η αξία του⁶⁹.

4.3 Η Σπουδαιότητα των Αμοιβών για την Καλύτερη Απόδοση

Το πλάνο της αντικειμενικής και θεμιτής πολιτικής πληρωμών συγκροτεί μαζί με την εκτίμηση της επίδοσης των εργαζομένων, ένα πολύ σημαντικό σύνεργο παρότρυνσης τους για επίτευξη των σκοπών που έχουν τεθεί, ενώ συντείνει στο σχηματισμό αισθήματος προσήλωσης προς την καθορισμένη επιχείρηση. Οι κατάλληλοι διεξάγουν την μελέτη αγοράς για τις πληρωμές, προσδιορίζει και παζαρεύει τις βαθμίδες πληρωμών σύμφωνα με τις οδηγίες της διοίκησης. Πέρα όμως από τις πληρωμές που είναι συχνά προσιτές διατελούν και οι επιβραβεύσεις οι οποίες δεν είναι αναγκαία οικονομικής φύσης όπως bonus, προβιβασμός κλπ. Οι επιβραβεύσεις ταξινομούνται σε δυο κατηγορίες, τις εσωτερικές και τις εξωτερικές⁷⁰.

Εσωτερικές Επιβραβεύσεις

Οι εσωτερικές επιβραβεύσεις είναι δύσκολο να διερευνηθούν, γιατί αποδίδονται σε ψυχικές ανάγκες και ικανοποιούν κοινωνικές ανάγκες του εργαζόμενου, ανάγκες για αυτοεκτίμηση και για αυτοεκπλήρωση. Οι εσωτερικές επιβραβεύσεις, που επιδιώκει ένας εργαζόμενος είναι:

- Η επαφή και συνάθροιση με άλλα άτομα, τα οποία ωφελεί και επιδέχεται τη βοήθεια τους.
- Η ικανότητα του αυτή ευχαριστεί τις κοινωνικές ανάγκες του.

⁶⁸ Aldag & Brief 1979

⁶⁹ Aldag & Brief 1979

⁷⁰ Schneider, B. 2000 xvi-xxi

- Είναι πιθανοφανές να δημιουργηθούν, μέσα στις επιχειρήσεις, άτυπες ομάδες μέσα από τις οποίες οι εργαζόμενοι επιδιώκουν αφομοίωση, επιβεβαίωση, υποστήριξη.

Κάποιοι, όμως, δεν προσεγγίζουν τις άτυπες ομάδες, είτε για λόγους καχυποψίας, είτε γιατί νομίζουν τους εαυτούς τους άξιους να ανταπεξέλθουν μόνοι τους.

Συνήθως, οι άτυπες ομάδες δημιουργούνται από δυσαρεστημένα προς την επιχείρηση άτομα και αντιδρούνε στους σκοπούς της οργάνωσης. Ασφαλώς, οι άτυπες ομάδες δεν έχουν πάντα σαν επακόλουθο το εμπόδιο των σκοπών της επιχείρησης, δύνανται να αποβούν πολύ ωφέλιμες όταν υφίσταται η ταύτιση των σκοπών τους με αυτούς της επιχείρησης.

- Το γόητρο, η ισχύ, η δύναμη και γενικά η παραδοχή των υπηρεσιών που παρέχει ο εργαζόμενος, ικανοποιούν τις ανάγκες για αυτοεκτίμηση. Το κατόρθωμα, δηλαδή, η ικανότητα να επιτελεί ο εργαζόμενος κατά τον καλύτερο τρόπο, η απάντηση των προβλημάτων, η προσωπική επίτευξη και ανάπτυξη. Η επιβράβευση αυτή ικανοποιεί το υψηλό επίπεδο των ανθρωπίνων αναγκών, τις ανάγκες για αυτοεκπλήρωση⁷¹.

Σύμφωνα με τον Mc Clelland, οι εργαζόμενοι που επιζητούν τις επιβραβεύσεις αυτές, δουλεύουν αποδοτικότερα κάτω από:

- Περιστάσεις συνήθους κινδύνου, καθώς με μεγάλο κίνδυνο τα αποτελέσματα της προσπάθειας τους είναι διφορούμενα.
- Περιστάσεις παραπληροφόρησης, καθώς επιζητούν να κατέχουν το αποτέλεσμα της προσπάθειας τους.
- Περιστάσεις πλήρους συγκρότησης της υποχρέωσης του καθενός, για να μην επαινεθεί άλλος αντί αυτών.
- Περιστάσεις συναγωνισμού, ώστε να έχουν ικανότητα ανάπτυξης των ικανοτήτων τους.
- Περιστάσεις όπου απαιτείται υψηλού επιπέδου επίδοση, ώστε να γίνεται ολοκληρωτική χρησιμοποίηση των δεξιοτήτων τους⁷².

Εξωτερικές Επιβραβεύσεις

Ως εξωτερικές επιβραβεύσεις φαίνονται οι οικονομικές επιβραβεύσεις, οι περιστάσεις εργασίας, η αποκατάσταση της εργασίας.

Οι οικονομικές επιβραβεύσεις παρατηρούνται σε άμεσες και έμμεσες.

⁷¹ Schneider, B. 2000 xvi-xxi

⁷² Schneider, B. 2000 xvi-xxi

Άμεσες είναι οι αμοιβές και τα μεροκάματα, τα προγράμματα συμμετοχής στα κέρδη, τα διάφορα συστήματα οικονομικών κινήτρων⁷³.

Έμμεσες είναι τα διάφορα συνταξιοδοτικά προγράμματα, τα προγράμματα απόκτησης

μετοχών, η υγειονομική ασφάλιση, η χρονική διάρκεια εργασίας, η χρονική διάρκεια της κανονικής άδειας, οι αφορμές για μόρφωση και μετεκπαίδευση κ.α.

Τα “λεφτά” είναι άκρως υποκινητικός παράγοντας και αυξάνει την παράδοση του εργαζόμενου.

Υπάρχουν δύο πρωταρχικές κατηγορίες οικονομικών κινήτρων:

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

Η αποτελεσματικότητα των οικονομικών επιβραβεύσεων, ως κίνητρα ξεχωρίζει από εργαζόμενο σε εργαζόμενο ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο της θέσης, των αμοιβών και της καλλιέργειας⁷⁴ (Schneider, B. 2000).

4.4 Ομαδικά Κίνητρα Εργασίας

Κατά τον Γεωργοκόπουλο (1989), συλλογικά κίνητρα είναι τα μοντέλα μέσω των οποίων γίνεται η εκτίμηση και ο καταμερισμός πλεωμών στα άτομα που συγκροτούν το σύνολο των εργαζομένων. Η παραγωγικότητα του συνόλου μετριέται ημερησίως, ή εβδομαδιαίως, ή ανά περίοδο καταβολής. Τα συλλογικά κίνητρα εντοπίζουν πραγματοποίηση όταν υφίσταται πληθώρα ενδιαφερόντων, μεταξύ των μελών της ομάδας. Η εργασία αρμόζει να είναι τέτοια ώστε να μην δύναται να μετρηθεί η απόδοση του καθενός ξεχωριστά⁷⁵.

Βασικές απαιτήσεις για την ύπαρξη συλλογικών κινήτρων εργασίας:

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

⁷³ Schneider, B. 2000 xvi-xxi

⁷⁴ Schneider, B. 2000 xvi-xxi

⁷⁵ Ashkanasy, N. M., 2000

Πιο αναλυτικά, ένα συλλογικό κίνητρο το οποίο εφαρμόζεται από πολλούς εργοδότες τα τελευταία χρόνια, είναι τα προγράμματα συλλογικής ασφάλισης. Τα προγράμματα αυτά συγκροτούν ένα αναγκαίο σύνεργο για την προσέλκυση και συντήρηση ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, καλλιεργείται ένα φιλικό και δημιουργική ατμόσφαιρα στην επιχείρηση μεταξύ εργαζομένων και επιχείρησης, συντηρεί και καλυτερεύει την καλή θέληση του προσωπικού ενώ παράλληλα αυξάνει την παραγωγικότητα⁷⁶.

Τα προγράμματα αυτά είναι αναγκαία

- Για τον εργοδότη και τη διεύθυνση της επιχείρησης που ψάχνουνε τρόπους για την μεγέθυνση της παραγωγικότητας
- Για τον εργαζόμενο που ψάχνει κάλυψη και ασφάλεια για αυτόν και την οικογένειά του.

Η συλλογική ασφάλιση έχει κατά κανόνα χαμηλότερο κόστος για την επιχείρηση απ' ότι η ατομικές ασφάλειες για κάθε ένα από τους εργαζομένους, και επίσης πραγματοποιώντας αυτό το πρόγραμμα η επιχείρηση αναβαθμίζει την εικόνα της προς το κοινωνικό σύνολο και αυτό την ωφελεί στην προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της⁷⁷.

4.5 Κίνητρα Ανταγωνισμού

Τα κίνητρα συναγωνισμού συνήθως χρησιμοποιούνται από τους εργοδότες για την υλοποίηση υψηλών ρυθμών παραγωγικότητας. Το σύστημα αυτό βραχυπρόθεσμα δύναται να αποφέρει θετικά αποτελέσματα, όχι όμως απώτερα εξαιτίας των ψυχολογικών αντιπαραθέσεων που δύνανται να παραχθούν ανάμεσα στα διάφορα άτομα και ομάδες ,με συνέπειες στο σθένος των εργαζομένων. Εν συνεχεία τα κίνητρα ηθικού είναι μέσα που μεταχειρίζεται η διεύθυνση για να πολλαπλασιάσει την παραγωγικότητα το δέσιμο του οργανισμού, και στην έξαρση του ηθικού των εργαζομένων⁷⁸.

Σαφέστατα η σπουδαιότητα των κινήτρων του ηθικού είναι πολύ σημαντική αφού πολλαπλασιάζουν το ενδιαφέρον των εργαζομένων για την δουλειά, επιτυγχάνουν

⁷⁶ Ashkanasy, N. M., 2000

⁷⁷ Ashkanasy, N. M., 2000

⁷⁸ Sackmann, S. A. 1991

δέσιμο στον οργανισμό, και συνεργούν στην αύξηση της παραγωγικότητας. Ένας βασικός τρόπος για την προσφορά βοήθειας στα άτομα είναι η υπόδειξη. Σύμφωνα με τον Adam Smith διατελούν έξι ψυχολογικά κίνητρα που συνδυάζονται σε κάθε άτομο έτσι ώστε να προωθεί το κοινό καλό. Στην «Θεωρία των ηθικών συναισθημάτων», λέει: *«Δρώντας σύμφωνα με τις επιταγές των ηθικών μας λειτουργιών, αναγκαστικά επιδιώκουμε τον πιο αποτελεσματικό τρόπο για να προωθήσουμε την ευτυχία της ανθρωπότητας»*. Ένα σύγχρονο παράδειγμα ενός τέτοιου φαινομένου είναι το υπερβολικά μεγάλων διαστάσεων κοινωνικό όφελος που δημιουργεί η μετάδοση των υπολογιστών, αγαθά που παρήχθησαν κυρίως από ανθρώπους που επιχειρούν να αυξήσουν το οικονομικό τους κέρδος. Αυτοί οι παραγωγοί δεν φτειαζανε τους υπολογιστές για χατίρι της ανθρωπότητας ούτε από ενδιαφέρον και φροντίδα για τον συνάνθρωπό τους και την κοινωνία. Κάθε κοινωνικό όφελος που ανάκυψε λοιπόν, σύμφωνα με την θεωρία του Smith, είναι απλά επίπτωση της προσπάθειας τους για προσωπική επιβράβευση. Αντίθετα με τις συνηθισμένες παρερμηνέψεις, ο Smith δεν υποστήριξε ότι όλες οι αφιλόκερδους ασχολίες υποχρεωτικά βοηθούν την κοινωνία, ή ότι όλα τα δημόσια αγαθά προκύπτουν μέσω αφιλόκερδους εργασίας. Καθόρισε όμως ότι σε μια ελεύθερη αγορά, οι άνθρωποι συνήθως, τείνουν να δίνουν αγαθά που θέλουν οι διπλανοί τους⁷⁹.

⁷⁹ Sackmann, S. A. 1991

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

5.1 Ο Φόβος του Κοινωνικού Αποκλεισμού

Η φοβία του κοινωνικού αποκλεισμού αποτελεί φαινόμενο το οποίο υπήρχε ανέκαθεν και η αιτία που τώρα πια, λόγω της κατάστασης της οποίας υπάρχει στην χώρα μας όχι μόνο, είναι πιο ορατή αλλά υπαίτιοι είναι τρεις παράγοντες οι οποίοι έχουν αμοιβαία επιρροή μεταξύ του μεγέθους και της θέσης που διακάλτεχαν οι ομάδες αυτές στη πρόσφατη κοινωνική οργάνωση, των διαδικασιών που δίνουν ως απόληξη τον κοινωνικό αποκλεισμό, διαδικασίες που παρουσιάζουν διαφορετικό χαρακτήρα από τις ανάλογες του άμεσου παρελθόντος και σε συνδυασμό με τον πρώτο παράγοντα, του γεγονότος ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός διαγράφει εμπράκτως το σύνολο των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών δικαιωμάτων⁸⁰. Σε κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού απειλούνται και ευρέα κοινωνικά στρώματα, τα οποία ευδοκίμουςαν μερικά χρόνια πριν και των οποίων η κοινωνική θέση φαίνονταν ακλόνητη. Με άλλα λόγια, η δυσκολία του κοινωνικού αποκλεισμού στη σημερινή εποχή δεν αποτελεί πρόβλημα μόνο των τοξικομανών, των αλκοολικών, των άπορων της τρίτης ηλικίας, των μεταναστών και αλλοδαπών, των έγκλειστων ή των ανθρώπων με ψυχολογικές διαταραχές. Οι σημερινοί νέοι κοινωνικά απόβλητοι, σε μεγάλο και αυξανόμενο ποσοστό, υπάγονται σε ένα καθορισμένο σύνολο της εργατικής τάξης με διαρκή εργασιακή κατάταξη στη μεγάλη βιομηχανία και στις υπηρεσίες. Άτομα σχετικά ενδιάμεσων ηλικιών, άνω των 45, κάτοικοι βιομηχανικών περιοχών σε κρίση, με εργασιακές εμπειρίες. Άνθρωποι που η κρίση των βιομηχανικών κλάδων και των επιχειρήσεων, η ένταξη νέων τεχνικών και τεχνολογιών, η μεταβολή των προτύπων κατανάλωσης και ο διεθνής συναγωνισμός, τα κατέστησαν ανώφελα, δηλαδή για πέταμα⁸¹. Όπως γράφουν οι Χορκχάϊμερ και Αντόρνο «αυτός που δεν προσαρμόζεται γίνεται οικονομικά αδύναμος και, κατά συνέπεια, πνευματικά αδύναμος, περιθωριακός. Ο περιθωριακός αποκλείεται από τη βιομηχανία και πείθεται για την ανεπάρκειά του».

⁸⁰ Rogers, E. D., 1980 65-78

⁸¹ Rogers, E. D., 1980 65-78

Αυτό που διακρίνεται δηλαδή, είναι η διαδικασία νομιμοποίησης του κοινωνικού αποκλεισμού, διαδικασία νομιμοποίησης που περιστρέφεται παράλληλα προς την διαδικασία αληθινού αποκλεισμού από τον περιβάλλον της εργασίας. Διαδικασία νομιμοποίησης που δεν αρκείται στη διαμόρφωση της αλήθειας ή στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης και του κοινού νου.

Αν το κοινωνικό σύνολο κρίνει, και περισσότερο αν το αποδέχεται ο ίδιος, ότι για την ανεργία φταίει ο ίδιος ο απολυμένος, η αξίωση των βασικών εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων του είναι ανώφελα ενώ, συγχρόνως, ο ίδιος βαρύνεται με τον κοινωνικό στιγματισμό. Η διερεύνηση των συμφωνιών που καθιστούν την απώλεια της εργασίας και την ανεργία πρόδρομο του κοινωνικού αποκλεισμού είναι:

Η μισθωτή ασχολία και η παρουσία της φάμπρικας προξενήσαν στη ζωή των οικονομικών υποκειμένων έναν διαχωρισμό που ορίζεται από τον διαχωρισμό του οίκου από τον χώρο εργασίας και το διαχωρισμό του χρόνου σε χρόνο εργασίας, (ο ελεύθερος χρόνος εκτός εργασίας και ο χρόνος εργασίας κάποιου) ⁸².

Έχοντας δουλειά ένα άτομο του δίνεται η ικανότητα να τελέσει δοσοληψίες και να αισθάνεται χρειώδη ξοδεύοντας τα παράδες τα οποία κερδίζει. Το ελάττωμα αυτό του άνεργου που τις περισσότερες φορές του επιβάλλεται χωρίς να είναι εκλογή του αν ληφθεί υπόψη η παρούσα κατάσταση, συνεπάγεται με “ανάκληση” της προσωπικότητάς του, και τον κατευθύνει στην κοινωνική απομάκρυνση. Ο άνεργος απομακρύνεται από την κοινωνία μέσω της δουλειάς του, ως μέλος του επαγγέλματος. Επίσης απομακρύνεται σαν μη κάτοχος πολιτικών και κοινωνικών δικαιωμάτων, και αντικαθίστανται από φιλανθρωπικές χορηγήσεις του κράτους, της μέριμνας⁸³.

5.2 Αρνητικές Επιπτώσεις του Κοινωνικού Αποκλεισμού

Η ζωή και η προσωπικότητα κάθε ατόμου καθορίζονται από την δουλειά και την οικονομική του κατάσταση. Η εργασία συγκροτεί την επεξήγηση τόσο της φυσιογνωμίας όσο και της εικόνας του σύγχρονου ανθρώπου.

Έτσι εκτός από τις δυσκολίες διαβίωσης που αντιμετωπίζει κάποιος, παρακολουθώντας το εισόδημά του να περιορίζεται, καταρρέει και ο ίδιος ψυχολογικά. Η σιγουριά του μέσα από την εργασία μεγαλώνει ενώ η ανεργία ή η

⁸² Rogers, E. D., 1980 65-78

⁸³ Rogers, E. D., 1980 65-78

απώλεια της εργασίας του επιδράει και στην σχέση με τον περίγυρό του, με τις παρέες του τους συγγενείς κλπ⁸⁴.

Ο κοινωνικός αποκλεισμός στον οποίο επέρχονται οι απολυμένοι, πολλαπλασιάζει την απειλή ψυχιατρικών διαταραχών και σωματικών συνεπειών κυριεύοντάς τους συναισθήματα όπως το στρες, η αθυμία, ενώ ταυτόχρονα περιορίζει την αυτοεκτίμησή και την επιθυμία για να διαβιώσουν. Επίσης μέσω του κοινωνικού αποκλεισμού το άτομο στιγματίζεται και περισσότερο οι άνδρες απολυμένοι και όχι τόσο οι γυναίκες, πιθανώς διότι οι γυναίκες έχουν και δεύτερους κοινωνικούς ρόλους, όπως το νοικοκυριό, η ανατροφή των παιδιών κλπ. Οι διακινδυνεύσεις και οι απορριπτικές συνέπειες της ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού τείνουν να είναι περισσότερο όταν αφορούν τους νέους σε ηλικία οι οποίοι χωρίς εργασία, είτε λόγω της ανεργίας είτε λόγω του ότι στερούνται την εργασία τους αιφνίδια. Ανάλογα λοιπόν με τα όρια του καθενός, με την φυσιογνωμία και την ιδιοσυγκρασία τους, καθορίζεται και ο τρόπος αντίδρασής τους σε αυτό το φαινόμενο το οποίο καλείται ανεργία και κατευθύνει στον κοινωνικό αποκλεισμό⁸⁵.

Καθώς οι μέρες κυλάνε η μια μετά την άλλη χωρίς καμία διοργάνωση και απαίτηση, οι νέοι αυτοί δεν δύνανται να ευχαριστηθούν καμία πραγματοποίηση και εξέλιξη.

Με αποτέλεσμα το πρόβλημα να μεγαλώνει σε μεγαλύτερο βαθμό όταν οι νέοι αυτοί εξαιτίας ένδειας εισοδημάτων, απομονώνονται κοινωνικά. Είναι πολύ ψυχοφθόρο για τους ίδιους να μην έχουν την οικονομική ευχέρεια να ωφελούνται, τα όσα ωφελούνται οι φίλοι τους, που εργάζονται και έτσι ενδέχεται να αποζητήσουν κάποιες άλλες διασκεδάσεις με άλλους νέους, που διατελούν στην ίδια δύσκολη κατάσταση. Για παράδειγμα, ενδέχεται να προσφύγουν σε παράτυπες δραστηριότητες, που τους διεγείρουν και αυξάνουν την αδρεναλίνη τους.

Κάποιοι ίσως να προσφύγουν στα ναρκωτικά, προκειμένου να αποδράσουν προσωρινά από την ανία τους και την κακοκεφιά.

Μια άλλη αντίδραση νέων έναντι στην ανεργία ενδέχεται να είναι το ψυχολογικό σύνδρομο που καλείται «μαθημένη αδυναμία αντίδρασης». Οι άνεργοι νέοι μέσα στην ρουτίνα της ζωής τους, δεν βιώνουν σχεδόν ποτέ τη χαρά, την αισιοδοξία, την ευχαρίστηση και την αποφασιστικότητα. Όλο αυτό έχει σαν επακόλουθο να οδηγούνται στην παραίτηση⁸⁶.

⁸⁴ Sackmann, S. A. 1991

⁸⁵ Sackmann, S. A. 1991

⁸⁶ Sackmann, S. A. 1991

Δεν αποκτούνε πρωτοβουλίες και ασπάζονται μια στάση ζωής απαισιόδοξη.

Οι νέοι αυτοί βιώνουν, ότι το κοντρόλ της ζωής τους τον έχουν οι άλλοι και μόνο. Ξεκινούν να αποδέχονται ότι όλα έχουν να κάνουν με την καλοτυχία και στερούνται τελείως την πεποίθηση, που έχουν στις δεξιότητες τους.

Η αυτοεκτίμηση τους εξαφανίζεται και πέφτουν σε μελαγχολία.

Σύμφωνα με τους επιστήμονες τέσσερα είναι τα βασικά στάδια στην ψυχολογία του ατόμου ο οποίος είναι απολυμένος. Αρχικά είναι το σοκ που υφίσταται αυτός που στερείται την δουλειά του και χάνει τη γη κάτω από τα πόδια του, στη συνέχεια διανύει μια περίοδο μεταβατικής ελπίδας, και ύστερα μια περίοδο αδιάληπτης απαισιοδοξίας. Στο τέλος, διανύει το πιο τραυματικό και πιο άσχημο στάδιο για την ψυχολογία του, που είναι η απόλυτη μοιρολατρία, δηλαδή φτάνει στο σημείο να παραδέχεται ότι όλα είναι στο χέρι της μοίρας και με αυτό τον τρόπο επαναπαύεται και σταματάει να κάνει εκείνος χειρισμούς για να επιλύσει το πρόβλημά του⁸⁷.

5.3 Η Επίδραση της Συμπεριφοράς στον Εργασιακό Χώρο

Η προσωπικότητα εκφράζει εκείνα τα γνωρίσματα του ανθρώπου που ερμηνεύουν τους σταθερούς τύπους ευαισθησίας, συλλογισμού και συμπεριφοράς.

Προσωπικότητα είναι μια ψυχολογική έννοια, ένα δομικό στοιχείο που συνίσταται από

τάσεις συμπεριφοράς που οργανώνονται μέσα σε ένα άτομο. Τα γνωρίσματα της προσωπικότητας εκφράζουν τάσεις συμπεριφοράς, ενώ η δημιουργία τους και ο τρόπος που διευθύνονται ποικίλει, καθιστώντας αποκλειστική την κάθε προσωπικότητα. Όπως οι τάσεις για συμπεριφορά, έτσι και τα γνωρίσματα της προσωπικότητας συμβάλλουν στην πρόγνωση της συμπεριφοράς αλλά δεν την εξηγούν εξ' ολοκλήρου⁸⁸.

Η προσωπικότητα αποτελεί το μέσο που ο κάθε άνθρωπος :

- Αντεπεξέρχεται στη ζωή γενικά
- Εκδηλώνει μοναδικά τον εσωτερικό του κόσμο,
- Δρα και εναντιώνεται στο περιβάλλον του, και στο εργασιακό του περιβάλλον
- Ικανοποιεί τις ανάγκες του, ατομικές ή βιοποριστικές π.χ. εργασία

⁸⁷ Sackmann, S. A. 1991

⁸⁸ (Kopelman, R E, 1990 282-310

- Πραγματοποιεί τους στόχους του εάν πρόκειται για την εργασία του, με το να εξελίσσεται στον χώρο εργασίας του.

Πολλοί άνθρωποι μπερδεύουν τη έννοια της προσωπικότητας με αυτή της ιδιοσυγκρασίας. Συχνά όλοι μεταχειρίζονται τις λέξεις «προσωπικότητα» και «χαρακτήρας» όπως για παράδειγμα, «Αυτός έχει δυνατό χαρακτήρα» ή «είναι άνθρωπος με προσωπικότητα»⁸⁹.

Ποια όμως η ανομοιότητα μεταξύ τους; Πώς η προσωπικότητα σχετίζεται με την συμπεριφορά ενός ανθρώπου στον εργασιακό του χώρο; Τι ρόλο παίζει η προσωπικότητα στην επαγγελματική κατεύθυνση κάποιου;

Ο χαρακτήρας έχει να κάνει με τις εμπειρίες του ατόμου και είναι θέμα γνώσης, δηλαδή συνδέεται με τις συνήθειες, τον τρόπο κρίσης, τις συναισθηματικές αντιδράσεις και τα ιδεώδη του ατόμου που είναι λίγο πολύ σταθερά στη συμπεριφορά του⁹⁰.

Αναφέρεται, στον τρόπο που το άτομο αντεπεξέρχεται στη ζωή του και στον τρόπο που συμπεριφέρεται και ενεργεί στα ερεθίσματα του περιβάλλοντός του γενικώς ή συγκεκριμένα στον χώρο της εργασίας του. Ο χαρακτήρας είναι ο σκελετός της προσωπικότητας και συνυπολογίζεται στην προσωπικότητα. Κάθε χαρακτηριστικό του χαρακτήρα είναι την ίδια στιγμή και χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, αλλά όχι το αντίστροφο.

Η προσωπικότητα ενός ανθρώπου σχετίζεται με την συμπεριφορά του στον χώρο της δουλειάς του απευθείας διότι, όταν κάποιος είναι εσωστρεφείς προτιμά να είναι μόνος του και να δουλεύει μόνος του, κάτι που τον αποξενώνει από την συλλογική συνεργασία. Επίσης προάγει εσωτερικά τις ιδέες του με αποτέλεσμα να μην «ρίχνει» ιδέες στο τραπέζι που θα ευνοήσουν μια κρίσιμη απόφαση⁹¹.

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

- ✓ Εκτενής
- ✓ Προσγειωμένος
- ✓ Υποκειμενικός
- ✓ Πρακτικός
- ✓ Δραστικός

⁸⁹ (Kopelman, R E, 1990 282-310

⁹⁰ (Kopelman, R E, 1990 282-310

⁹¹ (Kopelman, R E, 1990 282-310

- ✓ Οργανωμένος
- ✓ Θεμιτός
- ✓ Αξιοπρεπής
- ✓ Εχέμυθος
- ✓ Υπόλογος

Όταν κάποιος είναι οργανωτικός, θέλει να προγραμματίζει τη δουλειά του και να λειτουργεί με βάση το πρόγραμμά του να είναι υπόλογος, εχέμυθος, οργανωμένος και προσγειωμένος σε αυτή, θέλει επίσης να τοποθετεί τα πράγματα σε τάξη και να αποπερατώνει τις υποχρεώσεις που επιλαμβάνεται να είναι εκτενής και πρακτικός, φτάνει σε συμπεράσματα με γοργές και σωστές αποφάσεις είναι δηλαδή δραστικός και αξιόπιστος και τέλος είναι περισσότερο επικοινωνητικός όταν υπάρχουν ορισμένες δομές και προγράμματα σε όσα έχει να τελέσει⁹².

Η Προσωπικότητα αναμφίβολα προβάλλει καθοριστικό ρόλο τόσο στις επαγγελματικές διαλογές όσο και στην αργότερα πορεία ενός ατόμου σε ένα επαγγελματικό πεδίο. Ανάλογα με τα γνωρίσματα της προσωπικότητάς του, ένα άτομο είναι πιθανοφανές να έλκεται από κάποιες συγκεκριμένες εργασίες και να είναι πολύ εύστοχο σε κάποιον επαγγελματικό χώρο ή και το αντίθετο, τα γνωρίσματα της προσωπικότητάς του δηλαδή να συγκροτούν δυσκολία στην επιτυχημένη του πορεία σε μια επαγγελματική επιλογή⁹³. Ένας άνθρωπος εξωστρεφής για παράδειγμα, είναι πιθανοφανές να έλκεται από μια θέση δημοσίων σχέσεων και να γίνει πολύ επιτυχημένος σε αυτόν τον τομέα. Ενώ αντίθετα ένας άνθρωπος εσωστρεφής θα ήταν ευτυχής αν διακατείχε μια θέση σε μια μελέτη παρά ως πωλητής. Αντίστοιχα, εάν κάποιος εξωστρεφής άνθρωπος είχε επιθυμία να γίνει διευθυντής ή πρόεδρος ενός τμήματος σε μια εργασία, και είχε χαμηλή αυτοεκτίμηση τότε θα είχε την απόλυτη αστοχία. Όσο πιο γρήγορα επισημάνει κανείς τα γνωρίσματα που απαρτίζουν την προσωπικότητά του, τόσο περισσότερο χρόνο κερδίζει και τόσο πιο καίριες επαγγελματικές επιλογές κάνει.

Γνωρίζοντας λοιπόν κάποιος καλά τα γνωρίσματα της προσωπικότητάς του, μεγαλώνουν οι πιθανότητες εύρεσης μιας εργασίας που ανταποκρίνεται στα εφόδια και τις ικανότητές του και δίνει ώθηση στους ίδιους για το μέγιστο αποτέλεσμα στην εργασία τους⁹⁴.

⁹² (Kopelman, R E, 1990 282-310

⁹³ (Kopelman, R E, 1990 282-310

⁹⁴ (Kopelman, R E, 1990 282-310

5.4 Η Επίδραση στον Εργαζόμενο από το Αίσθημα Ασφάλειας στον Εργασιακό Χώρο

Σε όλους τους εργασιακούς χώρους επιβάλλεται να τίθεται το ζήτημα διατήρησης των κανόνων υγιεινής και προστασίας της εργασίας, σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας, είτε προϊόντων είτε υπηρεσιών, έτσι ώστε να αισθάνονται εκατό τοις εκατό ασφαλείς οι εργαζόμενοι και να μην επηρεάζεται η απόδοσή τους στην εργασία τους αρνητικά⁹⁵.

Στην Ελλάδα επήλθαν νόμοι και σχετικά Προεδρικά (διατάγματα) όπου σύμφωνα με αυτά καθορίζονται οι βασικές νομοθετικές διευθετήσεις για την προφύλαξη της προστασίας και της ευεξίας των εργαζομένων καθώς και την αποτροπή του επαγγελματικού ρίσκου. Οι νόμοι και τα σχετικά προεδρικά διατάγματα προσδιορίζουν τα εξής ζητήματα: τις δικαιοδοσίες της Επιτροπής Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας, οι υποχρεώσεις των εργοδοτών ως προς την Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε), το δικαίωμα των εργαζομένων να παρουσιάζουν Επιτροπές Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (Ε.Υ.Α.Ε.), να απασχολούνται τεχνικοί προστασίας, γιατροί υπηρεσίας και να εξετάζονται τα πλεονεκτήματά τους, το σχηματισμό Ανώτατου Συμβουλίου Εργασίας (Α.Σ.Ε.), το σχηματισμό της Νομαρχιακής Επιτροπής υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (Ν.Ε.Υ.Α.Ε), τα καθήκοντα των κατασκευαστών, εισαγωγέων, προμηθευτών όσο αφορά την προστασία των μηχανημάτων κλπ, τις βασικές αρχές προφύλαξης από μηχανικούς και ηλεκτρολογικούς διακινδυνεύσεις, τα γενικά μέτρα προφύλαξης των εργαζομένων, τις διοικητικές συνέπειες, τα γενικά καθήκοντα εργοδοτών-εργαζομένων και το σχηματισμό των Εξωτερικών Υπηρεσιών Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ).

Γενικά καθήκοντα του εργοδότη για την υγιεινή και προστασία των εργαζομένων Ο εργοδότης έχει την υποχρέωση για την προστασία και την υγεία των εργαζομένων στην επιχείρησή του⁹⁶. Σε όλες τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα ανεξάρτητα του κλάδου οικονομικής δραστηριότητας ο εργοδότης έχει υποχρέωση:

⁹⁵ Ferris, G. R., 1998 235-264

⁹⁶ Ferris, G. R., 1998 235-264

- Να δέχεται κάθε μέτρο που χρειάζεται ώστε να εξασφαλίζονται οι εργαζόμενοι και οι τρίτοι που παρίστανται στους τόπους εργασίας από κάθε κίνδυνο που ενδέχεται να απειλήσει την υγεία ή τη σωματική του ακεραιότητα.
- Να εφαρμόζει κάθε υπόδειξη του τεχνικού ασφαλείας και γιατρού ασφαλείας που έχει προσλάβει και να προσφέρει το έργο τους μέσα στην επιχείρηση.
- Να κατατοπίζει τους εργαζόμενους για τις επαγγελματικές διακινδυνεύσεις από την εργασία τους και για τη σχετική νομοθεσία που ισχύει.
- Να παρακολουθεί την σωστή εκτέλεση των μέτρων υγιεινής και προστασίας της εργασίας και να προσφέρει τα κατάλληλα μέσα ατομικής προφύλαξης και εξοπλισμού
- Να προφυλάσσει την προληπτική επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων μέσω εξειδικευμένων ιατρών, με βάση κάθε φορά τις επαγγελματικές διακινδυνεύσεις στους οποίους εκτίθενται
- Να δέχεται ομαδικά μέτρα προφύλαξης και αποτροπής επαγγελματικών κινδύνων
- Να κρατάει τα σχετικά βιβλία και να τα θέτει στη διάθεση των αρμοδίων αρχών όποτε του ζητηθούν⁹⁷.

Τα βιβλία αυτά είναι τα εξής:

- ✓ Βιβλίο μέτρησης των εργατικών ατυχημάτων
- ✓ Βιβλίο προτροπών και καθοδηγήσεων του τεχνικού ασφαλείας και του γιατρού εργασίας
- ✓ Βιβλίο μέτρησης των εργατικών ατυχημάτων που προξενούν την μη προσέλευση των εργαζομένων μεγαλύτερη των 3 ημερών
- ✓ Βιβλίο καταγραφής των μετρήσεων επιζήμιων παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος
- ✓ Βιβλίο ελέγχου διατήρησης των συστημάτων ασφαλείας.

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

Μέτρα που δέχεται κυρίως ο εργαζόμενος για την προστασία και την υγιεινή στους χώρους εργασίας⁹⁸.

Ο εργαζόμενος για την αποφυγή των εργατικών ατυχημάτων πρέπει:

- ✓ Να προσαρμόζει τις εντολές και τις υποδείξεις, που έχουν περάσει και εφαρμόζονται στην επιχείρηση ή δίδονται από τον προϊστάμενο του

⁹⁷ Ferris, G. R., 1998 235-264

⁹⁸ Ferris, G. R., 1998 235-264

- ✓ Να προσαρμόζει τους κανόνες υγιεινής και προστασίας της εργασίας
- ✓ Να μεταχειρίζεται σωστά τις μηχανές, τις συσκευές, τα σύνεργα, τις επισφαλείς ουσίες, τα μεταφορικά και άλλα μέσα, κατά την εργασία
- ✓ Για την μεταφορά του, να μεταχειρίζεται τις διόδους που είναι για την κυκλοφορία των πεζών και εφόσον δεν διατελούν οι ειδικοί δίοδοι η μεταφορά του να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ειδικά στα περιστατικά που στους χώρους εργασίας εκδίδουν και οχήματα μετακίνησης.
- ✓ Να μεταχειρίζεται σωστά τα μέσα ατομικής προφύλαξης
- ✓ Να μη βάζει εκτός λειτουργίας, μεταβάλλει ή μετακινεί αυθαίρετα τους μηχανισμούς προστασίας των μηχανών, εργαλείων, συσκευών, εγκαταστάσεων και κτιρίων
- ✓ Να χρησιμοποιεί ορθά τους παραπάνω μηχανισμούς
- ✓ Να κατατοπίζει τον εργοδότη, τον προϊστάμενο του, τον Τεχνικό Ασφάλειας και τον Ιατρό Εργασίας, για όλες τις επισφαλείς περιστάσεις που πέφτουν στην αντίληψη του και αναφέρονται τα ζητήματα της Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας
- ✓ Να αντιλαμβάνεται τα σχετικά σεμινάρια σε ζητήματα Υγιεινής και Ασφάλειας
- ✓ Να μην κάνει χρησιμοποίηση οινοπνευματωδών ποτών πριν ή κατά την διάρκεια της εργασίας
- ✓ Να μην κάνει φαιδρολογήματα με άλλους συναδέλφους κατά την εργασία, γιατί από την απόσπαση της προσοχής υφίσταται κίνδυνος ατυχημάτων
- ✓ Στα περιστατικά που επιλύει πρόβλημα υγείας ή προσωπικά προβλήματα και από τη φύση της εργασίας (π.χ. εξαιτίας απόσπασης της προσοχής) δύναται να προξενήσει ατύχημα, αρμόζει να παύει την εργασία ή να απασχολείται με ευκολότερες εργασίες
- ✓ Σε πολλές υπηρεσίες είναι επισφαλές να φορά κάποιος δαχτυλίδια, ρολόγια ή να βάζει φαρδιά ρούχα με μακριά μανίκια κλπ, γιατί ενδέχεται να πιαστούν στα κινούμενα δεδομένα του εξοπλισμού εργασίας και να γίνει εργατικό ατύχημα. Στα περιστατικά αυτά, ο εργαζόμενος αρμόζει να βγάζει αυτά τα αντικείμενα κατά την διάρκεια της εργασίας και να μεταχειρίζεται ρούχα που αποκλείουν αυτό τον κίνδυνο⁹⁹.

⁹⁹ Ferris, G. R., 1998 235-264

Η εξήγηση λοιπόν των εργαζομένων επηρεάζεται άμεσα από την προστασία που τους παρέχει το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο δουλεύουν από την υποχρέωση που έχουν τόσο οι εργοδοσίες όσο και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι. Οι πρώτοι φταίνε για την χρήση των νόμων και των διατάξεων που καθορίζονται από την πολιτεία, και προφυλάσσουν την υγεία και σωματική ακεραιότητα των εργαζομένων, και οι εργαζόμενοι με την σειρά τους φταίνε για την διατήρηση των μέτρων προφύλαξης που τους επιβάλλονται από τον εργοδότη τους όπως για παράδειγμα το να βάζουν τα μέσα ατομικής προστασίας. (κράνος, γυαλιά, αρβύλες κλπ)¹⁰⁰.

5.5 Η Επίδραση των Εργαζομένων από Φυσικούς Παράγοντες

Στο σύγχρονο εργασιακό χώρο μια πληθώρα παραγόντων συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με την υγεία των εργαζομένων. Οι παράγοντες αυτοί παρουσιάζουν μεγάλη ανομοιομορφία ως προς τη φύση τους και τις ενδεχόμενες επιδράσεις τους στην υγεία. Πρόκειται για παράγοντες χημικούς, φυσικούς, βιολογικούς, αλλά και εργονομικούς, ψυχολογικούς, κοινωνικούς. Οι ειδικοί έχουν καθορίσει περίπου 100.000 χημικές ουσίες, 50 φυσικούς παράγοντες, 200 βιολογικούς παράγοντες και 20 αντενδεικνυόμενες εργονομικές περιστάσεις εργασίας, καθώς και σημαντικό αριθμό φυσικών επιπτώσεων που σχετίζονται με ψυχολογικά και κοινωνικά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά δύνανται να φανούν επαγγελματικές διακινδυνεύσεις, οι οποίοι ενδέχεται να προξενήσουν ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες¹⁰¹. Οι φυσικοί παράγοντες οι οποίοι υπάρχουν στον χώρο εργασίας προβάλλουν επίσης καθοριστικό ρόλο, αφού προϋποθέτουν τους εργαζομένους την μέγιστη ή κάκιστη απόδοσή τους. Οι φυσικοί παράγοντες αυτοί είναι η θερμοκρασία που διατηρείται στον χώρο και η υγρασία, ο εξαερισμός που γίνεται, η φασαρία που υφίσταται στον χώρο, και τέλος ο φωτισμός.

Ανάλυση φυσικών παραγόντων:

Η θερμοκρασία/υγρασία: Η θερμοκρασία του εργασιακού περιβάλλοντος πρέπει να είναι υποφερτή από τους εργαζόμενους και αντίστοιχη με την σωματική προσπάθεια που καταβάλλουν κατά την εργασία τους. Η θερμοκρασία των χώρων ξεκούρασης,

¹⁰⁰ Ferris, G. R., 1998 235-264

¹⁰¹ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

υγιεινής, χορήγησης πρώτων βοηθειών κλπ αρμόζει να είναι αρμόζουσα για τους χώρους αυτούς¹⁰².

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

Οι θερμοκρασίες των χώρων ξεκούρασης, των εγκαταστάσεων υγιεινής, και των αιθουσών πρώτων βοηθειών πρέπει να είναι αρμόζουσα. Οι εργαζόμενοι δικαιούνται να έχουν κάποια εύκολα μέσα στη διάθεσή τους για τη καταμέτρηση της θερμοκρασίας σε κάθε χώρο εργασίας στο εσωτερικό ενός κτιρίου. Στην πράξη, αυτό δηλώνει ότι εάν ένας εργαζόμενος επιθυμεί να υπολογίσει τη θερμοκρασία αρμόζει να υφίσταται άμεσα διαθέσιμο θερμόμετρο¹⁰³.

Τι δύναται να κάνει η εργοδοσία για να διασφαλίσει μια σωστή θερμοκρασία στον εργασιακό χώρο;

Αυτό που είναι δυνατόν να κάνει η εργοδοσία για να διασφαλίσει μια αρμόζουσα θερμοκρασία στον χώρο είναι, να περιθάλψει να υπάρχει κλιματισμός που θα καλύπτει και αυτούς τους εργαζόμενους οι οποίοι κάνουν καθιστική δουλειά και αυτούς που δεν κάνουν.

Ο εξαερισμός: Ανάλογα με τις μεθόδους εργασίας και της σωματικής προσπάθειας που καταβάλλουν οι εργαζόμενοι, οι χώροι εργασίας χρειάζεται να έχουν επαρκή αέρα. Για τους χώρους στους οποίους απασχολούνται πολλά άτομα, απαιτείται σίγουρα ανανέωση του αέρα, αλλά και τεχνητός εξαερισμός για εργασίες κατά τις οποίες προκύπτουν χημικοί ατμοί κλπ. Η ανανέωση του αέρα χρειάζεται να γίνεται με συστήματα εξαερισμού ή κλιματισμού, των οποίων η λειτουργία να είναι προσαρμοσμένη με τους εργασιακούς χώρους¹⁰⁴. 60

Ο θόρυβος: Η έκθεση σε υπερβολικό θόρυβο κατά και μεγάλο χρονικό διάστημα, θα φέρει σε απώλεια ακοής. Η προφύλαξη της ακοής των εργαζομένων είναι εξαιρετικά σημαντική. Αν και η απώλεια της ακοής μέσω γήρανσης ακολουθεί συνήθως ένα κανονικό μοτίβο, όταν οι εργαζόμενοι είναι έκθετοι σε υπέρμετρο θόρυβο στο χώρο εργασίας, η απώλεια ακοής ενδέχεται να γίνει πρόωγα. Η απώλεια της ακοής ενός

¹⁰² Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

¹⁰³ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

¹⁰⁴ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

ατόμου ελαττώνει την ποιότητα της ζωής, και δεν είναι σε θέση να ακούσει τις προειδοποιήσεις ακουστικών σημάτων στο χώρο εργασίας και δύνανται να δημιουργηθούν σοβαρά προβλήματα¹⁰⁵. Επίσης περιορίζεται η ικανότητα συλλογής, ενώ δύνανται οι εργαζόμενοι να επιδείξουν υψηλή αρτηριακή πίεση. Όλες αυτές οι επιδράσεις δύνανται να δημιουργήσουν δυσοίωνες επιπτώσεις για την υγεία και τις διακινδυνεύσεις, σε επίπεδο εργασίας¹⁰⁶

Οι πηγές θορύβου είναι.:

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

Τι δύνανται να κάνει η εργοδοσία για να αποτρέψει την απώλεια ακοής των εργαζομένων του λόγω των θορύβων;

Για να αποτρέψει η εργοδοσία την απώλεια ακοής των εργαζομένων του, αρχικά αρμόζει να αποδεχτεί το πρόβλημα και τη διακινδύνευση που διανύουν οι εργαζόμενοι λόγω του θορύβου, έπειτα να λογαριάσει την έντασή του και να τους προσφέρει προφύλαξη δηλαδή ωτοασπίδες.

Φωτισμός: Επιβάλλεται να υφίσταται επαρκής φυσικός φωτισμός. Ο τεχνητός φωτισμός αρμόζει α ανταποκρίνεται στο είδος και την φύση της εργασίας. Οι εγκαταστάσεις φωτισμού στους εργασιακούς χώρους και διαδρόμους αρμόζει να καλύπτουν τους όρους για την προστασία και την υγεία των εργαζομένων¹⁰⁷.

Ο σωστός και κατάλληλος φωτισμός πολλαπλασιάζει την παραγωγικότητα, ενώ η χρήση μόνο του άμεσου φωτισμού στον χώρο εργασίας, όπως το ατομικό φως στο γραφείο, είναι αντίξοο και δυσάρεστο για τους εργαζομένους.

Τι δύνανται να κάνει η εργοδοσία για να έχει έναν σωστό φωτισμό στον εργασιακό χώρο;

Ιδεώδες είναι η κάλυψη συνθηκών οπτικής άνεσης και δημιουργίας ενός ευχάριστου εργασιακού περιβάλλοντος είναι ένα σύστημα φωτισμού που θα περιελάμβανε συνδυασμό άμεσου και έμμεσου φωτισμό. Ομοιογενή φωτισμό δηλαδή ελέγχοντας την έντασή του.

Η ικανότητα ελέγχου του φωτισμού σε κάθε θέση εργασίας εξακριβώθηκε μέσα από μελέτες ότι λειτουργεί ικανοποιητικά ως προς την χορήγηση κινήτρων στους

¹⁰⁵ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

¹⁰⁶ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

¹⁰⁷ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

εργαζομένους για την αύξηση της παραγωγικότητας, ως προς τη τήρηση της προσοχής των εργαζομένων στην εργασία τους καθώς και ως προς την διασφάλιση εφαρμογής των καθηκόντων τους με μεγαλύτερη ακρίβεια¹⁰⁸.

Τα προβλήματα λοιπόν που παράγονται λόγω της ανεργίας και της επαγγελματικής αβεβαιότητας σε ένα άτομο είναι κυρίως ψυχολογικά αφού το κάνουν να αισθάνεται μη ωφέλιμο για την επιβίωσή του αλλά και για την κοινωνία και αυτό γιατί δεν του παρέχονται οι ευκαιρίες που αποζητά για να τεκμηριώσει το αντίθετο. Άμεσο αποτέλεσμα της ανεργίας για την ψυχολογία του ανθρώπου, όπως εμφανίζεται και παραπάνω, είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός στον οποίο οδηγείται ο άνεργος με απόληξη τον κατεύθυνση του σε άλλες άσχημες και κάποιες φορές άνομες πράξεις, η εγκληματικότητα, τα ναρκωτικά για να καταφέρει να επιζήσει. Από την άλλη, ένα ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον όπως οι φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους, ή η ασφάλεια στον χώρο πολλαπλασιάζουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων πράγμα χρήσιμο και για την επιχείρηση αλλά και τους ίδιους.

Από τα παραπάνω λοιπόν φαίνεται ότι, το πρόβλημα της ανεργίας το οποίο ταλαιπωρεί τη σημερινή κοινωνία, προξενεί σε εκείνους που την βιώνουν σοβαρά προβλήματα και αρκετές φορές ψυχοκοινωνικά. Με αυτό τον τρόπο είναι πολύ εύκολο κάποιιο πιο επισφαλής σε αυτή τη κατάσταση να αισθάνονται αβεβαιότητα, αφού δεν δύνανται να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, προσωπικές ή κοινωνικές. Επίσης, βιώνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό από τους γύρω τους αφού κάποιιοι τους προτρέπουν στο περιθώριο και τους θεωρούν μη χρήσιμους.

¹⁰⁸ Dansereau F. & Alutto J. (1990). 193-236

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρούν σημαντικές τις φιλικές σχέσεις μέσα στον εργασιακό χώρο, επηρεάζονται πάρα πολύ από το περιβάλλον στο οποίο εργάζονται, και η απόδοσή τους επηρεάζεται πάρα πολύ από τα κίνητρα που τους δίνονται. Ακόμα ισχυρίζονται το ότι η διοίκηση τους κατατοπίζει πολύ για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, καθώς και την παρουσία της η οποία είναι ισχυρή στο πλάι των εργαζομένων όταν κάποιος εργαζόμενος έχει πρόβλημα υγείας ή άλλο.

Παρόλο που οι ίδιοι εργάζονται δεν δειλιάζουν να εκφράσουν τον μεγάλο προβληματισμό τους, για τους ανέργους και να συμφωνήσουν ακόμα στο ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός, το περιθώριο δηλαδή, που μερικοί άνθρωποι βάζουν κάποιους άλλους όταν εκείνοι δεν εργάζονται, επηρεάζουν πολύ την ψυχική υγεία του ανέργου.

Αντίθετα όταν το κλίμα μέσα στην εταιρία είναι ευχάριστο και ευνοϊκό για την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους, αυξάνεται η ικανοποίηση τους και συνεπώς η ικανοποίηση της διοίκησης από το αποτέλεσμα. Σημαντικό για τους εργαζομένους είναι να έχουν αυτοδιοίκηση, να καταφέρνουν να λαμβάνουν πρωτοβουλίες και να νιώθουν ότι συνεργούν στην ανάπτυξη του οργανισμού. Ακόμα παρατηρήθηκε ότι όταν οι εργαζόμενοι γνωρίζουν καλά τους στόχους της εταιρίας και υπολογίζεται και η άποψή τους για διάφορα ζητήματα είναι πιο υπεύθυνοι και πιο εποικοδομητικοί στην δουλειά τους. Σημαντικός είναι και ο ρόλος της παιδαγωγικής αλλά και της κατάλληλης εποπτείας. Αξιόλογο είναι το ότι οι εργαζόμενοι δίνουν ιδιαίτερη σημασία στους επόπτη καθώς τον θεωρούν σύμβουλο και «εκπρόσωπό» τους. Γι' αυτό και όταν οι σχέσεις τους με τους επόπτες είναι φιλικές και εμπιστευτικές αυξάνεται και η απόδοση τους.

Φτάνοντας στο τέλος της ανάλυσης των συμπερασμάτων από την βιβλιογραφική ανασκόπηση, οι εργαζόμενοι θέλουν να αισθάνονται ότι δέχονται σεβασμό από τους συναδέλφους τους και είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους λίγο, και σημειώνεται από την πλειοψηφία ότι λίγοι ήταν αυτοί που νιώθουν τον κοινωνικό αποκλεισμό όταν είναι άνεργοι. Η δικαιοσύνη η οποία υπάρχει μέσα στον χώρο στον οποίο εργάζονται εκτιμούν ότι είναι λίγη έως καθόλου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Andrews, M. C., Baker, T., & Hunt, T. G. (2011). Values and person-organization fit: Does moral intensity strengthen outcomes? *Leadership & Organization Development Journal*, 32(1), 5-19. Doi: 10.1108/01437731111099256
2. Ashkanasy, N. M., Wilderom, C. P. M. & Peterson, M. F. (2000). *Handbook of organizational culture and climate*. London: Sage.
3. Cable, D.M., & Edwards, J.R. (2004). Complementary and supplementary fit: A theoretical and empirical integration. *Journal of Applied Psychology*, 89, 822-834.
4. Caplan, R. D. (1987). Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 248-267
5. Cooper, C.L. & Payne, R. (1988), *Causes coping and consequences of stress at work*, Chichester: John Wiley & Sons
6. Cox, T., Griffiths, A., Borlome, C., Randall, R. & Rialonzalez, E., (2000), *Organizational interventions for work stress: a risk management approach*, HSE Contract Research Report, ISBN 0 7176 18382, HSE Book, Sudbury
7. Dansereau F. & Alutto J. (1990). *Organisational climate and culture*. (pp. 193- 236). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
8. Edwards, J. R. (2008). Person-environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals*, 2, 167-230.
9. Ferris, G. R., Arthur, M. M., Berkson, H. M., Kaplan, D. M., Harrell-Cook, G. & Frink, D. D. (1998). *Human Resource Management Review*, 8, 235-264.
10. Hall, R. H. (1980). *Journal of Applied Behavioral Science*, 16, 536-545.
11. Ιορδάνογλου Δ., (2008), *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις. Νέες τάσεις και πρακτικές*, Εκδόσεις Κριτική.
12. Κατσανέβας Θ, *Οικονομική της εργασίας και εργασιακές σχέσεις*, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. , 2007
13. Κουζής Γ – Θ. Κουτρούκης, *Εργασιακές Σχέσεις*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2009
14. Κουτρούκης Θ, *Εργασιακές Σχέσεις και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή 2005
15. Kourouklis, G.N., (2009), *Disability from occupational diseases in Greece*, *Occup Med (Lond)*, 59:515-517

16. Kopelman, R E, Brief, A P & Guzzo, R A. (1990). Organisational climate and culture (pp. 282-318). San Francisco: Jossey-Bass.
17. Μ. Μακρυγιωργάκης, Η Ανθρώπινη πλευρά του Μανατζμεντ, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2001
18. Murphy, L. R., Gershon, R. M. & DeJoy, D. (1996). Handbook of stress, medicine, and health (pp. 176-190). Boca Ration, FL: CRC Press.
19. Μπουραντάς Δ. – Α. Βάθης – Χ. Παπακωνσταντίνου – Π. Ρεκλείτης, Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Υπηρεσιών, Σύγχρονες Εκδόσεις Α.Ε., Αθήνα 2008
20. Olszewski,P.K.& Levine,A.S.,(2007), Central opioids and consumption of sweettastants: when reward out weights homeostasis,Physial Behav, 91:506-512
21. Rogers, E. D., Miles, W. G. & Biggs, W. D. (1980). Journal of Management, 6, 65-78.
22. Σουρτζή, Π. & Βελονάκης, Ε., (2004), Διερεύνηση αναγνώρισης και καταγραφής εργατικών ατυχημάτων στα νοσοκομεία, Νοσηλευτική, 43(1), 100-106
23. Sackmann, S. A. (1991). Cultural Knowledge in organizations: Exploring the collective mind. Newbury Park, CA: Sage
24. Schneider, B. (2000). Handbook of organizational culture and climate (pp. xvii-xxi). Thousand Oaks, CA: Sage.
25. Shimizu,T.,Mizoue,T.,Kubota,S.,Mishima,N.,Nagata,S.,(2003), Relationship between burnout and communication skill training among Japanese hospital nurses: A pilot study,J Occup Health, 45: 185-190
26. Sackmann, S. A. (1991). Cultural Knowledge in organizations: Exploring the collective mind. Newbury Park, CA: Sage.
27. Φαναριώτη Π., Ανθρώπινες σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα 1996
28. Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New Work: Wiley
29. Χυτήρης , Λ. (2013)," Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων" , Εκδόσεις Φαίδιμος. Gomez

