



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ**  
UNIVERSITY OF PATRAS

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων  
Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης & Τεχνολογίας  
Διεύθυνση: Μεγάλου Αλεξάνδρου 1, 263 34 ΠΑΤΡΑ  
Τηλ.: 2610 369217, Φαξ: 2610 396184,  
website: [manedu.teiwest.gr](http://manedu.teiwest.gr), email: [manedu@teiwest.gr](mailto:manedu@teiwest.gr)

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**



**ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
EDUCATION  
MANAGEMENT**

**Πανεπιστήμιο Πατρών**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών & Διοίκησης Επιχειρήσεων**

**Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης & Τεχνολογίας**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**«Διοίκησης Εκπαίδευσης / Education Management»**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

«Επαγγελματική ικανοποίηση και συναισθηματική νοημοσύνη σε οργανισμούς:

Η περίπτωση του Κοινωνικού Οργανισμού Δήμου Πατρέων»

«Job satisfaction and emotional intelligence in organizations:

The case of the Social Organization of Municipality of Patras»

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ**

Κυριακούλα Τζανάτου

Επιβλέπων Καθηγητής:

Δρ. Ιωάννης Μητρόπουλος

Α' Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Δρ. Γιώργος Παναγιωτόπουλος

Β' Συν-Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Δρ. Νίκη Γεωργιάδου

Πάτρα, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2019

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

© Πανεπιστήμιο Πατρών 2019

Η παρούσα Εργασία καθώς και τα αποτελέσματα αυτής, αποτελούν συνιδιοκτησία του Πανεπιστημίου Πατρών και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης, αναπαραγωγής και αναδιανομής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα της Εργασίας καθώς και το όνομα του Πανεπιστημίου Πατρών όπου εκπονήθηκε.

## **Ευχαριστίες**

Μετά την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή, Δρ. Ιωάννη Μητρόπουλο, Διευθυντή του Π.Μ.Σ. « Διοίκηση της Εκπαίδευσης» του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών για την καθοδήγηση και την υποστήριξή του κατά την διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, εκφράζω τις ευχαριστίες μου στα μέλη της επιτροπής, στον επιβλέποντα Επίκουρο καθηγητή, Γεώργιο Παναγιωτόπουλο και στην επιβλέπουσα Επίκουρη καθηγήτρια, Νίκη Γεωργιάδου.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Πρόεδρο του Κοινωνικού Οργανισμού του Δήμου Πατρέων κ. Τουλγαρίδη Θεόδωρο, για την άδεια που μου έδωσε ώστε να πραγματοποιήσω την έρευνα καθώς και τους συναδέλφους μου, υπαλλήλους του Κοινωνικού Οργανισμού που συμμετείχαν στην έρευνα, χωρίς την συμβολή των οποίων δεν θα ήταν εφικτή η ολοκλήρωσή της.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω περισσότερο από όλους την οικογένειά μου που με υποστήριξαν κατά την διάρκεια φοίτησης στο μεταπτυχιακό και ιδιαίτερα τον σύζυγό μου, Σπύρο.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στα σύγχρονα ανταγωνιστικά εργασιακά περιβάλλοντα, όπου η ραγδαία αύξηση των νέων τεχνολογιών και η απαίτηση για αυξημένους ρυθμούς στην παραγωγική εργασία και απόδοση, ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί το κύριο εργαλείο που υποκινεί και ορίζει την δυναμική τους εξέλιξη. Ο προσδιορισμός και η ανεύρεση μεθόδων που επηρεάζουν την εργασιακή απόδοση θεωρούνται απαραίτητες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των σύγχρονων οργανισμών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνήσει το επίπεδο *Επαγγελματικής Ικανοποίησης* και *Συναισθηματικής Νοημοσύνης* μέσα από την ανάλυση της περίπτωσης του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου, «Κοινωνικός Οργανισμός Δήμου Πατρέων», που αποτελεί τον κύριο άξονα της μελέτης καθώς και το βαθμό επιρροής της μια μεταβλητής, στην άλλη. Η μελέτη των συναισθημάτων, ως ένας άλλος μηχανισμός που κατευθύνει την ανθρώπινη συμπεριφορά στους χώρους εργασίας και επηρεάζει την απόδοση των υπαλλήλων έχει τύχει ιδιαίτερης προσοχής τα τελευταία χρόνια, όπου οι διάφοροι οργανισμοί έχουν ενσωματώσει πρακτικές της για την βελτίωση της οργανωσιακής τους απόδοσης (Martel, et al., 2006).

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος με την χορήγηση ερωτηματολογίου που αποτελείται από τρία μέρη. Το πρώτο αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, το δεύτερο περιλαμβάνει ένα εργαλείο μέτρησης *Επαγγελματικής Ικανοποίησης* «JSS Paul Spector(1994)» με 36 ερωτήματα εξαβάθμιας κλίμακας Likert και το τρίτο ένα εργαλείο μέτρησης της *Συναισθηματικής Νοημοσύνης* των «Wong, C. S., & Law, K. S. (2002)» με 16 ερωτήματα επταβάθμιας κλίμακας Likert. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν από 123 εργαζόμενους σε σύνολο 278 υπαλλήλων του Κοινωνικού Οργανισμού του Δήμου Πατρέων κατά το χρονικό διάστημα, 8/5/2019 έως και 3/6/2019. Η μέθοδος συλλογής που ακολουθήθηκε ήταν η στρωματοποιημένη δειγματοληψία με αναλογικό καταμερισμό ανάμεσα στα πέντε τμήματα του ΚΟΔΗΠ μέσω της διανομής 155 ερωτηματολογίων. Το ποσοστό ανταπόκρισης ανέρχεται σε 79,35% καθώς επεστράφησαν πλήρως συμπληρωμένα 123 ερωτηματολόγια. Η ανάλυση των δεδομένων επιτελέστηκε με το λογισμικό πρόγραμμα IBM SPSS Statistics-Statistical Package for Social Sciences, έκδοση 18.

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ο *Συνολικός βαθμός Εργασιακής ικανοποίησης* είναι μέτριος ενώ το επίπεδο *Συναισθηματικής νοημοσύνης* των εργαζομένων του Κ.Ο.ΔΗ.Π είναι πολύ υψηλό. Επιπλέον, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής νοημοσύνης όπου υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σημειώνουν περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία και το αντίστροφο.

Γενικότερα παρά το γεγονός της μέτριας ικανοποίησης από την εργασία, οι εργαζόμενοι στον Κοινωνικό Οργανισμό επιδεικνύουν υψηλό αίσθημα καθήκοντος καθώς η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη που παρουσιάζουν κατά την εργασία τους δηλώνει την διάθεση να προσφέρουν παρά τις δυσκολίες του εργασιακού περιβάλλοντος.

**Λέξεις-κλειδιά:** επαγγελματική ικανοποίηση, συναισθηματική νοημοσύνη, Κοινωνικός Οργανισμός Δήμου Πατρέων, ερωτηματολόγιο JSS Paul Spector, ερωτηματολόγιο Wong & Law.

## ABSTRACT

In modern competitive working environments where the rapid growth of new technologies and demand for increased pace in productive work and performance, the human factor is the main tool that stimulates and defines their dynamics Evolution. Identifying and finding methods that affect work performance are considered necessary to enhance the effectiveness of modern organizations.

The purpose of this work is to explore the level of *Professional satisfaction* and *Emotional intelligence* through the analysis of the case of the legal entity of public law, "Social Organization of Municipality of Patras", which is the main axis of the study and the degree of influence of one variable, on the other. The study of emotions, as another mechanism that directs human behavior in the workplace and influences the performance of employees has benefited special attention in recent years, where the various organizations have incorporated Practices to improve organizational performance (Martel, et al., 2006).

The survey used the quantitative method of obtaining a questionnaire consisted by three parties. The first concerns the demographic characteristics of the sample, the second includes a *professional satisfaction* measurement tool "JSS Paul Spector(1994)" with 36 questions of six points Likert Scale and the third a tool for measuring *Emotional Intelligence* of "Wong, C. S., & Law, K. S. (2002) "with 16 questions of seventh points Likert scale. The data was collected by 123 employees in a total of 278 employees of the Social Organization of the Municipality of Patras during the period, 8/5/2019 to 3/6/2019. The method of collection followed was the stratified sampling with a proportional distribution among the five sections of the KODIP through the distribution of 155 questionnaires. The response rate is 79.35% as fully completed 123 questionnaires were returned. The data analysis was carried out with the software program IBM SPSS Statistics-statistical Package for Social Sciences, version 18.

The results of the survey showed that the *overall degree* of job satisfaction is moderate while the level of *Emotional intelligence* of the employees of K.O.DI.P. is very high. In addition, a statistically significant correlation between occupational satisfaction and emotional intelligence was found where higher levels of emotional intelligence are more satisfying than work and vice versa.

In general, despite the fact of moderate work satisfaction the employees in the Social Organization demonstrate a high sense of duty as the increased emotional intelligence. They present at work indicates the willingness to offer despite the difficulties of the working environment.

**Keywords:** professional satisfaction, emotional intelligence," Social Organization of Municipality of Patras", JSS Questionnaire Paul Spector, Wong & Law Questionnaire.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

|  |    |
|--|----|
| <b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....  | 4  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | 6  |
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ .....   | 8  |
| Κατάλογος σχημάτων.....  | 12 |
| Κατάλογος πινάκων.....   | 12 |
| Συντομογραφίες.....  | 14 |
| <b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....  | 15 |
| <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ</b>  |    |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></b> .....                                      | 18 |
| <b>1.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b> .....                               | 18 |
| 1.1.2. Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης.....                     | 18 |
| 1.1.3. Προσδιοριστικοί παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης.....       | 21 |
| 1.1.4. Θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης.....                          | 21 |
| 1.1.5. Θεωρίες περιεχομένου ή οντολογικές θεωρίες.....                   | 22 |
| 1.1.6. Διαδικαστικές θεωρίες.....  | 25 |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2</b> .....  | 27 |
| 2.1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ .....                                       | 27 |
| 2.2. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης.....                        | 27 |
| 2.3. Θεωρητικές προσεγγίσεις και μέτρηση συναισθηματικής νοημοσύνης..... | 28 |
| 2.4. Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση.....             | 29 |
| 2.4.1 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακός χώρος.....                 | 30 |
| 2.4.2. Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση.....       | 30 |
| 2.4.3. Σχετικές έρευνες.....   | 32 |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></b> .....                                      | 34 |
| <b>ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ</b> .....  | 34 |
| 3.1 Μεθοδολογία Έρευνας .....  | 34 |
| <b>3.2 Αντικείμενο της έρευνας</b> .....                                 | 34 |
| 3.3. Αναγκαιότητα της έρευνας.....                                       | 35 |
| 3.4. Σκοπός της έρευνας- Ερευνητικές υποθέσεις.....                      | 36 |
| 3.5. Επιμέρους στόχοι.....   | 36 |



|   |           |
|---|-----------|
| 3.6. Ερευνητικά ερωτήματα.....  | 36        |
| 3.7. Δείγμα.....  | 37        |
| 3.8. Εργαλεία έρευνας.....  | 38        |
| <i>Πίνακας 1. Ερωτηματολόγιο JSS.....</i>   | <i>39</i> |
| <i>Πίνακας 2. Ερωτηματολόγιο Wong &amp; Law.....</i>  | <i>42</i> |
| 3.9. Στατιστική Μέθοδος .....   | 43        |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup></b> .....   | <b>45</b> |
| 4.1. Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας.....  | 45        |
| 4.2. Δημογραφικά χαρακτηριστικά .....   | 45        |
| <i>Πίνακας 3. Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N=123) .....</i>                                      | <i>45</i> |
| <b>4.3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....</b>  | <b>49</b> |
| <i>Πίνακας 4. Σύγκριση τιμών δεικτών αξιοπιστίας.....</i>   | <i>50</i> |
| <i>Πίνακας 5. Επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης.....</i>                         | <i>51</i> |
| <i>Πίνακας 6. Επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης στην Εργασιακή Ικανοποίηση.....</i>                       | <i>52</i> |
| <i>Πίνακας 7. Επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης .....</i>                  | <i>53</i> |
| <i>Πίνακας 8. Επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης.....</i>             | <i>53</i> |
| <i>Πίνακας 9. Επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης .....</i>           | <i>56</i> |
| <i>Πίνακας 10. Συσχέτιση των διαστάσεων της Εργασιακής Ικανοποίησης με δημογραφικά χαρακτηριστικά..</i>       | <i>57</i> |
| <i>Πίνακας 11. Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης.....</i>  | <i>58</i> |
| <i>Πίνακας 12. Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία ερωτηματολογίου JSS.....</i>                                   | <i>60</i> |
| <b>4.4. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ .....</b>  | <b>64</b> |
| <i>Πίνακας 13. Σύγκριση τιμών δεικτών αξιοπιστίας .....</i>   | <i>65</i> |
| <i>Πίνακας 14. Επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....</i>                     | <i>66</i> |
| <i>Πίνακας 15. Επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης .....</i> | <i>66</i> |
| <i>Πίνακας 16. Επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....</i>               | <i>67</i> |
| <i>Πίνακας 17. Επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....</i>         | <i>68</i> |
| <i>Πίνακας 18. Επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης....</i>         | <i>69</i> |
| <i>Πίνακας 19. Συσχέτιση των διαστάσεων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης με ποσοτικά Δημογραφικά .....</i>      | <i>70</i> |

|  |    |
|--|----|
| <i>Πίνακας 20. Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης</i> .....   | 71 |
| <i>Πίνακας 21 Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία ερωτηματολογίου Wong, C. S., &amp; Law, K. S. (2002)</i> .....                                   | 72 |
| <b>4.5. ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.</b>  | 74 |
| <i>Πίνακας 22. Συσχέτιση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη</i> ....   | 74 |
| <i>Πίνακας 23. Εξάρτηση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης από την Συναισθηματική Νοημοσύνη (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης).....</i>  | 75 |
| <i>Πίνακας 24. Εξάρτηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης από την Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης):</i> ..... | 75 |
| <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup></b> .....  | 77 |
| 5.1. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....  | 77 |
| 5.2.Περιορισμοί.....   | 83 |
| 5.3. Προτάσεις.....  | 84 |
| 5.4.Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....   | 85 |
| <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b> .....  | 86 |
| <b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b> .....   | 96 |
| Ερωτηματολόγιο Έρευνας.....  | 96 |

## Κατάλογος σχημάτων

|   |         |
|---|---------|
| <i>Σχήμα 1</i> :Οργανόγραμμα Κ.Ο.ΔΗ.Π.....                  | σελ. 35 |
| <i>Σχήμα 2</i> . Το φύλο.....                               | σελ.47  |
| <i>Σχήμα 3</i> . Οικογενειακή κατάσταση.....                | σελ.48  |
| <i>Σχήμα 4</i> . Εκπαίδευση.....                            | σελ.48  |
| <i>Σχήμα 5</i> . Τμήμα εργασίας.....                        | σελ.48  |
| <i>Σχήμα 6</i> . Είδος απασχόλησης.....                     | σελ.49  |
| <i>Σχήμα 7</i> . Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης.....    | σελ.59  |
| <i>Σχήμα 8</i> . Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης..... | σελ.71  |
| <i>Σχήμα 9</i> . Συνολική Συναισθηματική Νοημοσύνη.....     | σελ.72  |

## Κατάλογος πινάκων

|  |        |
|--|--------|
| Πίνακας 1. Ερωτηματολόγιο JSS.....σελ.39   | σελ.39 |
| Πίνακας 2. Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής νοημοσύνης Wong & Law .....σελ.42  | σελ.42 |
| Πίνακας 3. Κατανομή του δείγματος (N=123) ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.....σελ.45   | σελ.45 |
| Πίνακας 4. Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha για διαστάσεις ερωτηματολογίου Εργασιακής Ικανοποίησης .....σελ.50   | σελ.50 |
| Πίνακας 5. Mann-Whitney για την επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις του ερωτηματολογίου της Εργασιακής Ικανοποίησης, μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.51                               | σελ.51 |
| Πίνακας 6. Mann-Whitney για την επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης τις διαστάσεις του ερωτηματολογίου της Εργασιακής Ικανοποίησης, μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.52             | σελ.52 |
| Πίνακας 7. Kruskal-Wallis Test για την επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.53                                       | σελ.53 |
| Πίνακας 8. Kruskal-Wallis για την επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.53                                      | σελ.53 |
| Πίνακας 9. T-test Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις ανά διάσταση του ερωτηματολογίου για την επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης.....σελ.56             | σελ.56 |
| Πίνακας 10. T-test για την συσχέτιση των διαστάσεων της Εργασιακής Ικανοποίησης με Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....σελ.57   | σελ.57 |
| Πίνακας 11. Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης.....σελ.58  | σελ.58 |
| Πίνακας 12. Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, κατώτερες και ανώτερες τιμές των επιμέρους διαστάσεων του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS).....σελ.60                               | σελ.60 |
| Πίνακας 13. Σύγκριση τιμών δεικτών αξιοπιστίας Cronbach's alpha για διαστάσεις ερωτηματολογίου Wang & Law Scale.....σελ.65   | σελ.65 |
| Πίνακας 14. Mann-Whitney για την επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.66  | σελ.66 |
| Πίνακας 15. T-test για την επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, μέσες τιμές, τυπικές αποκλίσεις ανά διάσταση του ερωτηματολογίου.....σελ.66 | σελ.66 |
| Πίνακας 16. Kruskal-Wallis Test για την επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.67                                    | σελ.67 |
| Πίνακας 17. Kruskal-Wallis Test, για την επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις.....σελ.68                            | σελ.68 |
| Πίνακας 18. Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις ανά διάσταση του ερωτηματολογίου για την επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....σελ.69                | σελ.69 |

|   |        |
|---|--------|
| Πίνακας 19. T-test για την συσχέτιση των διαστάσεων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης με ποσοτικά Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....                              | σελ.70 |
| Πίνακας 20. Πίνακας Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....  | σελ.71 |
| Πίνακας 21. Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, κατώτερες και ανώτερες τιμές των επιμέρους διαστάσεων του ερωτηματολογίου Wong, C. S., & Law, K. S. (2002)..... | σελ.72 |
| Πίνακας 22. Συντελεστής συσχέτισης Pearson για την συσχέτιση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη .....                     | σελ.74 |
| Πίνακας 23. ANOVA για την συσχέτιση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης από την Συναισθηματική Νοημοσύνη (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης).....       | σελ.75 |
| Πίνακας 24. ANOVA για την συσχέτιση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης από την Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης) .....       | σελ.75 |

## **Συνομογραφίες**

ΕΣΠΑ: Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης

ΚΟΔΗΠ: Κοινωνικός Οργανισμός Δήμου Πατρέων

ΚΔΑΠ: Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών.

Ν.Π.Δ.Δ.: Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι σύγχρονοι οργανισμοί αντιμετωπίζουν μια σειρά πολυσύνθετων ζητημάτων όπου η παγκοσμιοποίηση, η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας, η οικονομική αστάθεια, δημιουργούν ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό, πολυεπίπεδο περιβάλλον με προκλήσεις και αλλαγές τις οποίες χρειάζεται να διαχειριστούν κατάλληλα για να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2003). Ο ανθρώπινος παράγοντας εκλαμβάνεται ως ο σημαντικότερος πόρος και συνδέεται με τα σχέδια και τις δράσεις του οργανισμού για την επιτυχή έκβαση της αποστολής και των στόχων του, όπου θέματα επαγγελματικής ικανοποίησης τυγχάνουν ολοένα και αυξανόμενης προσοχής στους χώρους εργασίας (Tier & Zhang, 2016). Η μεγάλη σημασία που αποδίδεται στην εργασία από τις σύγχρονες κοινωνίες, δεδομένου ότι αποτελεί σημαντικό μέρος της ανθρώπινης δραστηριότητας, επέκτεινε την μελέτη της εργασιακής ικανοποίησης και ξεκίνησαν να διερευνώνται εκτενώς, οι διαφορετικοί παράγοντες που την επηρεάζουν (Judge et al., 2001). Οι διάφοροι θεωρητικοί και ερευνητές δεν έχουν καταλήξει σε έναν κοινά αποδεκτό ορισμό της επαγγελματικής ικανοποίησης καθώς εμπεριέχει ποικίλες διαστάσεις και ανάλογα με την σημασία που αποδίδεται σε αυτές προσεγγίζεται για διερεύνηση (Saiti, 2007).

Στον τομέα της διερεύνησης της ικανοποίησης από την εργασία εκτός από τις αντικειμενικές συνθήκες του πλαισίου εργασίας, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν και οι υποκειμενικές παράμετροι των εργαζομένων, δηλαδή τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και της ψυχολογικής λειτουργίας που βοηθούν στην βελτίωση της ψυχοκοινωνικής προσαρμογής. Μια τέτοια εννοιολογική κατασκευή αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη δηλαδή την ικανότητα του ατόμου να επεξεργάζεται πληροφορίες συναισθηματικού περιεχομένου (Tomas & Tram, 2006). Οι συναισθηματικές ικανότητες εκλαμβάνονται εξίσου σημαντικές με τις επαγγελματικές δεξιότητες για την επίτευξη εργασιακής παραγωγικότητας και οργανωσιακής απόδοσης και λόγω της εύπλαστης φύσης τους φέρουν την διαβεβαίωση του εξωτισμού σε αντίθεση με την παραδοσιακή επινόηση της ευφυΐας ως μαθηματικο-λογικής ικανότητας (Martel & Dupuis, 2006).

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης μεταφέρθηκε ως πρακτική στις στρατηγικές βελτίωσης των οργανισμών από τον Goleman (1995) με στόχο την βελτίωση της λειτουργίας τους και την συνολική ευημερία τους. Η αποδοχή της συναισθηματικής νοημοσύνης από τα διοικητικά στελέχη των οργανισμών εκφράζεται μέσω της συμμετοχής των εργαζομένων στην εταιρική κοινωνική ευθύνη του οργανισμού προς το κοινωνικό σύνολο. Η ποιοτική παροχή υπηρεσιών με συναισθηματικό

περιεχόμενο προκύπτει από εργαζόμενους με συναισθηματική αυτογνωσία οι οποίοι ενδιαφέρονται για τους άλλους σε ένα πιο συναισθηματικό επίπεδο(Bardzil & Slaski, 2003).

Στο πλαίσιο αυτό αναγνωρίζεται η σημασία του ερευνητικού ζητήματος της επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων στον Ν.Π.Δ.Δ. Κοινωνικός Οργανισμός του Δήμου Πατρέων. Οι έρευνες στον Ελλαδικό χώρο σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την συναισθηματική νοημοσύνη των υπαλλήλων στον δημόσιο τομέα και ειδικά στην Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι περιορισμένες. Οι πιο πολλές έρευνες αναζητούν την ικανοποίηση από την εργασία και την επίδραση των συναισθημάτων σε συγκεκριμένους κλάδους εργαζομένων (εκπαιδευτικούς, επαγγελματίες υγείας, βιβλιοθηκονόμους).

Τα περιορισμένα στοιχεία από την βιβλιογραφική ανασκόπηση αλλά και η σημασία που αποδίδεται αναφορικά με την συμπεριφορά του ατόμου μέσα στο σύγχρονο και διαρκώς εξελισσόμενο εργασιακό περιβάλλον και το γεγονός ότι το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης δεν έχει διερευνηθεί στον συγκεκριμένο Οργανισμό αλλά και η εύκολη πρόσβαση σε αυτούς τους εργαζόμενους καθώς η γράφουσα ανήκει στο ανθρώπινο δυναμικό του, συνέβαλλαν στην ανάδειξη της αναγκαιότητας του ερευνητικού προβλήματος για τη πραγματοποίηση της παρούσας εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό σκοπός της είναι η διερεύνηση και η καταγραφή του επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης και της μεταξύ των σχέσης των εργαζομένων στον Κοινωνικό Οργανισμό όπως προκύπτει από τις απαντήσεις που καταγράφηκαν μέσα από το ευρέως χρησιμοποιούμενο ερωτηματολόγιο μέτρησης *Επαγγελματικής Ικανοποίησης* του «JSS Paul Spector(1994)» και το ερωτηματολόγιο μέτρησης της *Συναισθηματικής Νοημοσύνης* των «Wong, & Law(2002)». Η διερεύνηση γίνεται αναφορικά με τα δημογραφικά στοιχεία όσο και με τις επιμέρους διαστάσεις των ανωτέρω ερωτηματολογίων.

Η συγκεκριμένη εργασία αποτελείται από δύο μέρη το θεωρητικό και το εμπειρικό. Το θεωρητικό μέρος επικεντρώνεται στην βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος και αποτελείται από δύο κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζει την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης, τους προσδιοριστικούς παράγοντες, τις θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης οι οποίες μελετώνται μέσα από την ταξινόμησή τους σε δύο κατηγορίες ανάλογα των όψεων που δίνεται έμφαση. Το δεύτερο κεφάλαιο εξετάζει την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, τις θεωρητικές προσεγγίσεις και τους τρόπους μέτρησης. Τέλος, το δεύτερο κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την προσέγγιση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο, την σχέση της με την επαγγελματική ικανοποίηση και την παράθεση σχετικών ερευνών.



Το δεύτερο μέρος της εργασίας το εμπειρικό, παρουσιάζει στο τρίτο κεφάλαιο την μεθοδολογία της έρευνας, την αναγκαιότητα, τον σκοπό, τους επιμέρους στόχους, τα ερευνητικά ερωτήματα και δίνονται στοιχεία για το δείγμα, τα εργαλεία της έρευνας, και την διαδικασία που ακολουθήθηκε.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας, τα αποτελέσματα, η ανάλυση των ευρημάτων με βάση τους στόχους που είχαν τεθεί.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο συζητούνται κριτικά, τα κύρια ερευνητικά ευρήματα της έρευνας σε σχέση με την υπάρχουσα βιβλιογραφία, την παρουσίαση των συμπερασμάτων, τις προτάσεις βελτίωσης της εργασιακής ικανοποίησης, τους περιορισμούς κατά την διεξαγωγή της έρευνας και διατυπώνονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την παράθεση της βιβλιογραφίας που χρησιμοποιήθηκε και ακολουθεί παράρτημα με τα ερωτηματολόγια της έρευνας.

## ***ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ***

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

#### **1.1 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

Η επαγγελματική ικανοποίηση αναφέρεται στον βαθμό που το άτομο είναι ικανοποιημένο από την εργασία του και θεωρείται ότι συνδέεται τόσο με την ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων αλλά και με το ενδιαφέρον των οργανισμών να έχει ικανοποιημένο προσωπικό που θα συμβάλλει στην υψηλή αποδοτικότητά τους. Το φαινόμενο της εργασιακής ικανοποίησης προσεγγίζεται εννοιολογικά όπου παρουσιάζονται οι σημαντικότερες θεωρίες και αναδεικνύεται η ποικιλομορφία της. Στη συνέχεια αναλύονται οι παράγοντες που την προσδιορίζουν και ο βαθμός συμμετοχής τους σε σχέση με την γενική εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, παρουσιάζονται οι σημαντικότερες θεωρίες της επαγγελματικής ικανοποίησης, όπου ανάλογα με τις διαστάσεις που δίνεται έμφαση από τους ερευνητές ταξινομούνται σε δυο κατηγορίες σε θεωρίες περιεχομένου ή οντολογικές και διαδικαστικές.

##### **1.1.2. Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης**

Η καθοριστική θέση που έχει η εργασία στη ζωή του ανθρώπου αναδεικνύει την αναγκαιότητα οι εργαζόμενοι να μπορούν να αντλούν ικανοποίηση. Η επαγγελματική επιτυχία και η ικανοποίηση αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν όχι μόνο την καλή σωματική υγεία και αυτοεκτίμηση του ατόμου αλλά έχουν αντίκτυπο στο άμεσο περιβάλλον του και στην ποιότητα ζωής του (Καρατόλιου, 2015). Οι άνθρωποι μέσω της εργασίας ικανοποιούν τις βιοποριστικές τους ανάγκες αλλά ταυτόχρονα προσδιορίζονται οικονομικά και κοινωνικά δημιουργώντας μια γενικότερη πρόοδο για την κοινωνία (Μπόρου κ. συν., 2010).

Στο σύγχρονο και ταχύτατα μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η αποτελεσματικότερη ικανοποίηση των αναγκών ή των επιθυμητών αποτελεσμάτων αποτελεί την λογική επιδίωξη κάθε ανθρώπου. Η υλοποίησή τους επιτυγχάνεται μέσω του σχηματισμού ενώσεων ή οργανώσεων με προκαθορισμένους σκοπούς, αποστολή και στόχους για συνέργεια, συνένωση δυνάμεων, εξειδίκευση για την αποτελεσματική και ορθολογική διαχείριση υλικών και ανθρώπινων πόρων μέσω της διαίρεσης των συντελεστών παραγωγής. Η παρουσία παγκοσμίως, μεγάλου αριθμού οργανισμών αναδεικνύει το ενδιαφέρον για την ύπαρξη μιας γενικής ικανοποίησης στους χώρους εργασίας. Η ευρωστία και η

αναπτυξιακή πορεία ενός οργανισμού συνδέεται με τον τρόπο που αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι την λειτουργία και την ποιότητά του ενώ έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζεται και μεταβάλλεται από τις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος(Warr,1992; Lam, 1994)

Η παροχή των συνθηκών εκείνων που θα συμβάλλουν στην ευδοκίμηση ενός υψηλού επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων αποτελεί βασική θέση στρατηγικού σχεδιασμού. Το έμπυχο υλικό ενός οργανισμού αποτελεί την κινητήρια δύναμη η οποία ορίζει και την δυναμική του εξέλιξη. Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης συσχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την παρακίνηση – παρώθηση με αποτέλεσμα ο διαχωρισμός μεταξύ περιπτώσεων επαγγελματικής ικανοποίησης και παρακίνησης μέσω κινήτρων να μην είναι εφικτός.

Η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την εκδήλωση και ανάπτυξη ικανοτήτων οι οποίες συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της απόδοσης, στην αυξημένη εργασιακή δέσμευση στα εταιρικά οράματα, στην συνεργασία, στην μειωμένη πρόθεση για εγκατάλειψη, και κατ' επέκταση στην παραγωγικότητα των εργαζομένων (Κάντας, 1998, Argyle, 1989). Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ως μια πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή που συνίσταται από πολλά επιμέρους στοιχεία (Κουστέλιος, 2001) και μπορεί να έχει διαφορετική σημασία για τον κάθε άνθρωπο, όπως φαίνεται από την ύπαρξη διαφόρων ορισμών(Μπουραντάς Δ, Παπαλεξανδρή Ν.2002).

Ο Ginzberg (1951) διαπιστώνει ότι η εργασιακή ικανοποίηση εμφανίζει τρεις όψεις. Η πρώτη αφορά τις εσωτερικές ικανοποιήσεις οι οποίες προκύπτουν από την ευχαρίστηση που αποκομίζει ο εργαζόμενος από την συμμετοχή του σε παραγωγικές δραστηριότητες και την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων. Η δεύτερη διάσταση αφορά τις κοινωνικές, ψυχολογικές, φυσικές καταστάσεις που προσδιορίζουν το περιβάλλον εργασίας και τέλος οι εξωτερικές ικανοποιήσεις που περιλαμβάνουν τις διάφορες υλικές αμοιβές( Δημητρόπουλος, 2002).

Ο Allport (1954) θεωρεί ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι η στάση του ανθρώπου απέναντι στην εργασία του ενώ για τον Herzberg(1968) είναι το κίνητρο για εργασία που βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση με τις ανθρώπινες ανάγκες (Μακρή-Μπότσαρη και Ματσαγγούρας,2003). Ανάλογη άποψη εκφράζει και η Evans (1998), η οποία υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση προκύπτει από την ικανοποίηση των αναγκών διαμέσου της εργασίας. Κατά τον Maslow(1954) οι άνθρωποι επιθυμούν κάτι παραπάνω από αυτό που έχουν και αυτό που θέλουν εξαρτάται από αυτό που ήδη έχουν καθώς οι ανθρώπινες ανάγκες ταξινομούνται ιεραρχικά βάσει της σημασίας τους όπου μια ανάγκη εμφανίζεται μετά την ικανοποίηση άλλης ανάγκης που προηγείται της ιεράρχησης (Maslow A. 1943).

Η επαγγελματική ικανοποίηση για τον Locke (1976) είναι το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης της νόησης και του συναισθήματος του ατόμου και ορίζεται ως μια θετική συναισθηματική κατάσταση που αφορά την αξιολόγηση της εργασίας του, η οποία απορρέει από την εκτίμηση ότι αυτή ικανοποιεί τις αξίες και τις προσδοκίες που έχει ή θα ήθελε να αποκτήσει ενώ η επαγγελματική δυσαρέσκεια προκύπτει όταν υπάρχουν αντίθετα και συγκρουσιακά στοιχεία. Ο Locke (1976) παράλληλα ενδιαφέρθηκε και για την αξιολόγηση των εργασιακών εμπειριών που κερδίζει το άτομο σε σχέση με αυτήν (Αργυράκης, Κουστέλιος, Διγγελίδης & Χρόνη, 2005, Roodt, Rieger & Sempane, 2002.)

Με την συγκεκριμένη προσέγγιση του Locke (1976) ταυτίζεται και ο Spector (2000) όπου αντιλαμβάνεται την επαγγελματική ικανοποίηση ως το σύνολο των θετικών και αρνητικών στάσεων για την εργασία ή για κάποιες όψεις αυτής που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση. Για τον Holland σχετίζεται με την ιδιοσυγκρασία του ατόμου και του περιβάλλοντος εργασίας (Holland, 1996). Ο Κάντας (1998) αντιλαμβάνεται την επαγγελματική ικανοποίηση ως την συνολική ενιαία στάση του ατόμου απέναντι σε μια συγκεκριμένη εργασία η οποία εξαρτάται από το περιβάλλον εργασίας και τους προσδιοριστικούς της παράγοντες (π.χ. αλλαγή διευθυντή, μείωση μισθού κλπ.).

Οι Granny, Smith & Stone (1992) συμμερίζονται την ίδια άποψη με τον Locke όπου θεωρούν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να ορισθεί ως μια συναισθηματική αντίδραση στην εργασία, η οποία πηγάζει από την σύγκριση μεταξύ επιθυμητών και πραγματικών αποτελεσμάτων που αποκομίζει από αυτήν. Στην ίδια οδό συμβαδίζει και ο Luthans (2002) όπου η εργασιακή ικανοποίηση εκλαμβάνεται ως την άποψη του εργαζόμενου για τον βαθμό που η εργασία του είναι σε θέση να του παρέχει τα στοιχεία εκείνα που θεωρεί σημαντικά για τον ίδιο. Παράλληλα όμως οι Granny, Smith & Stone (1992) υπογραμμίζουν την πρακτική διάσταση της ικανοποίησης η οποία συνιστά συμπεριφορά η οποία βρίσκεται σε αλληλεπίδραση με άλλες συμπεριφορές στον χώρο εργασίας (Παπάνης & Ρόντος, 2005) δηλαδή εκλαμβάνεται ως μια αποτίμηση αξιολόγησης εργασιακών χαρακτηριστικών και συνδυάζεται με εσωτερικά ή εξωτερικά πρότυπα σύγκρισης (Fisher, 2000) όπου ο βαθμός της αυξομειώνεται και επηρεάζεται από όλες τις εργασιακές διαστάσεις.

Συνοψίζοντας διαπιστώνουμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια πολυδιάστατη κατασκευή που ενσωματώνει ποικίλες διαστάσεις και η επιρροή της ξεφεύγει από τον χώρο εργασίας καθώς σχετίζεται με διάφορες διαστάσεις της ζωής του ατόμου γενικότερα.

### **1.1.3. Προσδιοριστικοί παράγοντες επαγγελματικής ικανοποίησης**

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η πλειονότητα των ερευνητών αντιλαμβάνεται την επαγγελματική ικανοποίηση ως μια γενική έννοια που επηρεάζεται από ένα ευρύ φάσμα όψεων οι οποίες σχετίζονται με κοινωνικούς, ατομικούς, πολιτισμικούς, οργανωσιακούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες οι οποίες μπορούν να εξετασθούν χωριστά ή και όλες μαζί για διαπιστωθεί ο βαθμός συμμετοχής τους σε σχέση με την γενική εργασιακή ικανοποίηση. Το σύνολο των όψεων μπορεί να δώσει μια κατά προσέγγιση πληροφόρηση για την γενική επαγγελματική ικανοποίηση η οποία μπορεί να μην συνάδει ακριβώς με τη συνολική ικανοποίηση των ατόμων (Spector, 2000). Επομένως είναι πιθανόν ο εργαζόμενος να μην βιώνει μια συνολική αίσθηση ικανοποίησης από την εργασία αλλά μπορεί να αισθάνεται διαφορετικά για τις πτυχές της (Kreitner, 1998).

Ο Herzberg (1968) διακρίνει τους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση σε δύο είδη: αυτούς που πραγματοποιούνται εντός του περιεχομένου της εργασίας (αναγνώριση, προσωπική ανάπτυξη) και στους παράγοντες υγιεινής που λαμβάνουν χώρα στο εργασιακό περιβάλλον (συνθήκες εργασίας, μισθός, διαπροσωπικές σχέσεις, κανόνες του οργανισμού (Schermerhorn, 2011). Επιπροσθέτως πρόσφατες μελέτες αντιλαμβάνονται την επαγγελματική ικανοποίηση ως μια ενδογενή ικανοποίηση που σχετίζεται με τον βαθμό ελευθερίας επιλογών στον τρόπο επιτέλεσης του έργου και εξωγενή που συναρτάται με το πλαίσιο που περιβάλλει την εργασία όπως ασφάλεια, παροχές σε αντίθεση με τις αρχικές κατηγοριοποιήσεις που περιλαμβάναν τον μισθό, τις σχέσεις με τους συναδέλφους, την δυνατότητα προαγωγών, την επίβλεψη και την φύση της εργασίας (Warr, 1979)

Διαπιστώνεται ότι εργασιακή ικανοποίηση-δυσανεμία φαίνεται να συσχετίζεται από μια ανομοιομορφία παραγόντων που αφορούν τις στάσεις, την συμπεριφορά, τον τρόπο διαχείρισης θετικών ή αρνητικών συναισθημάτων των εργαζομένων κατά την εκτέλεση της εργασίας τους, οι οποίοι παίζουν καθοριστικό ρόλο στην αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των οργανισμών.

### **1.1.4. Θεωρίες επαγγελματικής ικανοποίησης**

Η επαγγελματική ικανοποίηση έχει συσχετισθεί σε πολλές θεωρίες με τα κίνητρα και τους παράγοντες που συντελούν στην υποκίνηση και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς η αναδεδειγμένη μέσω αυτών σχέση μπορεί να παράγει μοντέλα που ερμηνεύουν τον τρόπο με

τον οποίο η εκπλήρωση των αναγκών και των στόχων μπορεί να ενισχύσει την απόδοση στην εργασία (Παπάνης & Ρόντος,2005).

Οι θεωρίες αυτές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι θεωρίες περιεχομένου ή οντολογικές που ερμηνεύουν τα είδη των κινήτρων, το περιεχόμενο τους σε σχέση με τις ευκαιρίες που πηγάζουν από τις ευθύνες και τις προκλήσεις της εργασίας που οδηγούν τους ανθρώπους να εργασθούν. Στην δεύτερη κατηγορία εντάσσονται οι διαδικαστικές θεωρίες που εξετάζουν τις μεταβλητές, τους μηχανισμούς και τις συνθήκες που λαμβάνουν χώρα και κρίνονται ικανές να επηρεάσουν την διαδικασία παρακίνησης του εργαζόμενου.

Στο πλαίσιο αυτό διερευνώνται και οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των ατόμων όπου λαμβάνονται υπόψη και οι νοητικές διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την λήψη απόφασης(Judge et al., 2001).

#### **1.1.5. Θεωρίες περιεχομένου ή οντολογικές θεωρίες**

Οι βασικότερες οντολογικές θεωρίες είναι των Maslow και Alderfer. Η θεωρία ικανοποίησης των αναγκών του Maslow ιεραρχεί τις ανάγκες του ατόμου σε πέντε επιμέρους κατηγορίες από τις βασικές ως τις ανώτερες, σχηματίζοντας μια πυραμίδα. Στην βάση της βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες που διασφαλίζουν στο άτομο την επιβίωσή του. Στην επόμενη βαθμίδα ιεραρχούνται οι ανάγκες που αφορούν την ασφάλεια του ατόμου όπου η ανάγκη της σταθερής εργασίας περιλαμβάνεται σε αυτές. Στην μεσαία βαθμίδα βρίσκονται οι κοινωνικές ανάγκες του ατόμου που ως κοινωνικό όν επιθυμεί να αποτελεί μέλος μιας ομάδας στην οποία θα δημιουργεί ικανοποιώντας κοινές ανάγκες και στόχους. Ο χώρος της εργασίας αποτελεί ένα πολύ καλό περιβάλλον για την ικανοποίηση των κοινωνικών αναγκών του ατόμου μέσω της καλλιέργειας ομαδικού κλίματος και του σεβασμού της ιεραρχίας (Maslow,1943).

Η ανάγκη για αυτοεκτίμηση αναφέρεται στην αναγνώριση, στην απόκτηση φήμης σεβασμού στα πλαίσια της συνύπαρξής του με τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας. Η μη ικανοποίηση των αναγκών αυτών έχει ως αποτέλεσμα την αδιαφορία, απάθεια με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η εργασιακή απόδοση. Τέλος οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης αναφέρονται στην ικανοποίηση των προϋποθέσεων που είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση της προσωπικότητάς τους σε όλους τους τομείς και τα επίπεδα, προσωπικά συναισθηματικά και επαγγελματικά (Ξηροτύρη - Κουφίδου, 2001, Μπουραντάς, 2015).

Η θεωρία του Maslow έχει δεχθεί κριτική καθώς δεν αναγνωρίζει την ταυτόχρονη ύπαρξη αναγκών από διαφορετικά επίπεδα και η μετάβαση του ατόμου σε ανώτερη βαθμίδα προϋποθέτει την ικανοποίηση αναγκών προηγούμενου σταδίου. Η συγκεκριμένη θεωρία παρότι όταν διατυπώθηκε δεν αναφερόταν στην εργασία αποτυπώνει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι άνθρωποι προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους (Osemeke & Adegboye, 2017). Επίσης η θεωρία βοήθησε να ξεπεραστούν οι αντιλήψεις του Taylor (1856-1915) που επικρατούσαν στους χώρους εργασίας περί παρακίνησης εργαζομένων μέσω οικονομικών ανταμοιβών. Οι άνθρωποι μέσω των εργασιακών πλαισίων στοχεύουν στην ικανοποίηση των πιο εξελιγμένων αναγκών τους βάσει της δικής τους ξεχωριστής προσωπικότητας. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν ευκαιρίες που θα δίνουν έμφαση στην ικανοποίηση αυτών των αναγκών για αύξηση του βαθμού ικανοποίησης και απόδοσης των εργαζομένων και στην εν γένει ανάπτυξη της εργασιακής τους συνείδησης (Κάντας, 1998, Μπρίνια, 2008, Judge et al., 2001).

Η θεωρία ERG του Alderfer (1972) επηρεασμένη από τον Maslow ταξινομεί τις ανθρώπινες ανάγκες σε μια πυραμίδα τριών επιπέδων όπου στην βάση βρίσκονται οι υπαρξιακές ανάγκες τις οποίες ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει μέσω των μισθολογικών παροχών, στο μεσαίο επίπεδο τοποθετούνται οι ανάγκες ανθρώπινων σχέσεων που ικανοποιούνται από την δημιουργία διαπροσωπικών επαφών με τους συναδέλφους και στην κορυφή οι ανάγκες ανάπτυξης που ικανοποιούνται μέσω της δημιουργικής εργασίας και την επιθυμία του ατόμου για αυτοπραγμάτωση (Πετρίλη, 2007). Ο μικρότερος αριθμός κατηγοριών προσδίδει ευελιξία σε σχέση με την θεωρία του Maslow καθώς η κινητοποίηση του ατόμου δεν ακολουθεί αυστηρή σειρά ακολουθίας από τις βασικές προς τις υψηλότερες ανάγκες ή και το αντίθετο αλλά εξαρτάται από τις προσωπικές διαφορές και τις εκάστοτε συνθήκες που λαμβάνουν χώρα. Παράλληλα οι ικανοποιημένες ανάγκες δεν χάνουν την παρακινητική τους δύναμη αλλά έχουν την δυνατότητα να ενεργοποιηθούν εκ νέου και να συμβάλλουν στην ενίσχυση της έντασης της ανάγκης (Κάντας, 1998).

Η θεωρία των κινήτρων επίτευξης του McClelland (1975) στηρίζεται στην παραδοχή ότι οι εργαζόμενοι ενεργοποιούνται όταν έχουν επιθυμία για επιτυχία. Η συγκεκριμένη θεωρία παρακίνησης σε αντίθεση με τις θεωρίες του Maslow και Alderfer έχει καλύτερη πρακτική εφαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον καθώς επικεντρώνεται σε μια ανάγκη και σε ένα τύπο συμπεριφοράς γίνεται πιο ευέλικτη και εξασφαλίζει μεγαλύτερη ερευνητική τεκμηρίωση. Στηριζόμενη στη θεωρία επίτευξης του Murray (1938) υπολείπεται όμως σε πρακτική εφαρμογή λόγω της δυσκολίας μέτρησης των επίκτητων μη συνειδητών αναγκών του ατόμου που θα πρέπει να καλύπτει η εργασία (Βακόλα, & Νικολάου, 2012). Σύμφωνα με την ανωτέρω θεωρία οι εργαζόμενοι επιθυμούν να καλύψουν τρεις κατηγορίες επίκτητων αναγκών για να παρακινηθούν στον εργασιακό τους χώρο: την ανάγκη για

επίτευξη στόχων, την δημιουργία δεσμών και την εξουσία. Οι υποσυνείδητες αυτές ανάγκες αναπτύσσονται μέσω της μάθησης και των εμπειριών που αποκτά το άτομο. Η ανάγκη για επίτευξη στόχων περιλαμβάνει προσπάθεια σε προσωπικό επίπεδο για άντληση ικανοποίησης. Η ανάγκη για δημιουργία δεσμών εμπεριέχει την ανάγκη για ομαδική εργασία και ενδιαφέρον για σύναψη διαπροσωπικών σχέσεων και αποδοχής. Η ανάγκη για άσκηση δύναμης και εξουσίας σε άλλα άτομα διακρίνεται σε δυο μορφές ανάλογα με τον τρόπο που χρησιμοποιείται. Η πρώτη αφορά την απόκτηση προσωπικής δύναμης χωρίς θετικές επιπτώσεις για την ομάδα και την θεσμική εξουσία ενώ η δεύτερη αφορά την ανάγκη των ατόμων να κατευθύνουν τους συναδέλφους και υφιστάμενους με σκοπό την επίτευξη οργανωσιακών στόχων. Οι ανωτέρω κατηγορίες αναγκών αποτελούν επιθυμία ικανοποίησης εκ μέρους των εργαζομένων και των τριών αλλά ο βαθμός υποκίνησης κάθε κατηγορίας εξαρτάται από το άτομο και το περιβάλλον(Δικαίος,& κ.α.,1999).

Η οντολογική θεωρία των δύο παραγόντων του Frederick Herzberg βασιζόμενη στη θεωρία του Maslow συνδέει την επαγγελματική ικανοποίηση με τα κίνητρα εργασίας. Η συγκεκριμένη θεωρία αναζητά την ικανοποίηση ή την δυσαρέσκεια από την εργασία μέσω της ανάλυσης εξωγενών παραγόντων στο εργασιακό περιβάλλον οι «*παράγοντες υγιεινής*» οι οποίοι συντελούν στην παραμονή του ατόμου σε αυτήν, και της ανάλυσης των «*παραγόντων υποκίνησης*» οι οποίοι συμβάλλουν στην βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει πτυχές του εργασιακού περιβάλλοντος όπως η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, η καταβολή του μισθού, οι πρακτικές εποπτείας, η διαμόρφωση εκ μέρους της διοίκησης ασφαλών συνθηκών εργασίας και υγιεινής. Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει παράγοντες παρακίνησης των εργαζομένων όπως η προαγωγή, η αναγνώριση, η επιτυχία για προσωπικούς και οργανωτικούς στόχους (Μπουραντάς, 2015, Hackman, & Oldham, 1976). Η ανωτέρω θεωρία δεν εξετάζει τις ατομικές διαφορές που επιδρούν στους παράγοντες υγιεινής και παρακίνησης και παρότι δεν βελτίωσε την θεωρία του Maslow εισήγαγε τους παράγοντες υποκίνησης τους οποίους οφείλει να διαμορφώνει η διοίκηση ώστε να προσφέρει ικανοποίηση στους εργαζόμενους της (Eliophotou-Menon, Papanastasiou & Zempylas,2008)

Κοινό χαρακτηριστικό των οντολογικών θεωριών είναι η σημασία που αποδίδεται στις ατομικές διαφορές των εργαζομένων σε σχέση με την επαγγελματική ικανοποίηση οι οποίες έχουν αναζητηθεί μέσω ερευνών με στόχο τον εντοπισμό προσωπικών χαρακτηριστικών ή στοιχείων προσωπικότητας που επενεργούν στην επαγγελματική ικανοποίηση(Judge et al., 2001)



### 1.1.6. Διαδικαστικές θεωρίες

Οι θεωρίες διαδικασίας προσεγγίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση στον τρόπο που το περιβάλλον και συνθήκες εργασίας λειτουργούν ενθαρρυντικά ή αποθαρρυντικά για τον εργαζόμενο σε αντίθεση με τις οντολογικές θεωρίες που στηρίζονται στα προσωπικά κίνητρα και τις ανάγκες του ατόμου

Η θεωρία της ισότητας του Adams (1965) συνδέει την παραγωγικότητα με την αναζήτηση ισορροπίας ανάμεσα στην αναγκαιότητα ίσης μεταχείρισης των εργαζομένων και στην δίκαιη απόδοση των αμοιβών. Οι εργαζόμενοι επιθυμούν δίκαιη ισορροπία ανάμεσα σε αυτά που συνεισφέρουν στην εργασία τους (προσόντα, κόπος, πείρα, προσπάθεια) σε σχέση με αυτά που απολαμβάνουν (μισθός, μεταχείριση από προϊσταμένους, αναγνώριση έργου) συγκρίνοντάς τα παράλληλα με τα αντίστοιχα των άλλων εργαζομένων (Κάντας, 1998). Εάν από την σύγκριση ο εργαζόμενος διαπιστώνει ασυμφωνία εισερχομένων – εξερχομένων τότε προκαλείται δυσαρέσκεια η οποία εκδηλώνεται με μια σειρά ποικίλων αντιδράσεων όπως, αισθήματα αδικίας, έντονη διεκδίκηση περισσότερων εξερχομένων, εγκατάλειψη εργασίας, παρεμπόδιση παρακίνησης και συνεισφοράς. Αντίθετα αν η σύγκριση ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του εργαζόμενου τότε αναπτύσσονται αισθήματα ικανοποίησης, δικαιοσύνης, παρακίνησης και προσφοράς (Ξηροτύρη – Κουφίδου, 2001).

Η θεωρία του Vroom (1964) αναπτύχθηκε έχοντας ως στόχο να εντοπίσει την διαδικασία παρακίνησης των εργαζομένων στη βάση ύπαρξης τριών σχέσεων: α) της σχέσης μεταξύ απόδοσης - ανταμοιβής, β) την σχέση προσπάθειας – απόδοσης και γ) τη σχέση αμοιβής- προσωπικών στόχων (Κουτούζης, 1999). Από τις ανωτέρω σχέσεις προκύπτουν τρεις μεταβλητές: α) η πεποίθηση ανταμοιβών για την προσπάθεια υλοποίησης προσωπικών στόχων, β) η προσδοκία του εργαζόμενου για εξασφάλιση ανταμοιβών και γ) η προσδοκία αύξησης απόδοσης ανάλογα με την αύξηση της προσπάθειας. Η συγκεκριμένη θεωρία υποστηρίζει ότι η παρακίνηση ενός εργαζόμενου καθορίζεται από τις προσδοκίες που έχει ο ίδιος σε σχέση με την αύξηση της απόδοσής του για την απόκτηση των αμοιβών εκείνων που είναι σημαντικές για αυτόν (Lunenburg, 2011). Η κριτική που δέχθηκε αυτή η θεωρία εντοπίζεται στις υποκειμενικές προβλέψεις των εργαζομένων οι οποίες θα καθορίσουν την απόδοση και την ανταμοιβή τους δύσκολα μπορούν να ποσοτικοποιηθούν.

Η μηχανιστική θεωρία του Locke συσχετίζει τους προσωπικούς στόχους του ατόμου με δράσεις και ενέργειες που θα επιλέξει να ασχοληθεί. Η αξία που αποδίδει ο εργαζόμενος σε κάποια πτυχή της εργασίας συσχετίζεται με τον βαθμό ικανοποίησης που θα αποκομίσει από αυτήν σε σχέση με κάποιο άλλο εργαζόμενο που αποδίδει διαφορετική αξία. Η ικανοποίηση της ανάγκης του είναι ανάλογη της

δυσκολίας των στόχων δηλαδή όσο δυσκολότεροι είναι οι στόχοι τόσο μεγαλύτερη ικανοποίηση λαμβάνει και το αντίθετο. Οι στόχοι του εργαζόμενου εκλαμβάνονται ως τα κίνητρα που θα τον ωθήσουν για αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα.(Khan, Khan, 2010)

Ανακεφαλαιώνοντας, στην ενότητα αυτή μελετήθηκε εννοιολογικά η επαγγελματική ικανοποίηση και αναδείχθηκε η ποικιλομορφία των διαστάσεών της μέσα από τις προσεγγίσεις των σημαντικότερων μελετητών της

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1 ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες έχει γίνει αντιληπτό πως οι γνωστικές ικανότητες δεν αποτελούν τον μοναδικό παράγοντα εξασφάλισης προσωπικής και επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά σημαντικός είναι και ο ρόλος των συναισθημάτων στην ανθρώπινη συμπεριφορά. Η συναισθηματική νοημοσύνη περιγράφει ικανότητες συμπληρωματικές αλλά και διαφορετικές από την γνωστική νοημοσύνη και προσεγγίζεται εννοιολογικά μέσα από τις θέσεις των κυριότερων ερευνητών της. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι θεωρητικές προσεγγίσεις μέσα από την ταξινόμησή τους σε δυο μοντέλα ανάλογα με την οπτική του ερευνητή δηλαδή ως ικανότητα του ατόμου ή ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας.

### 2.2. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης

Για πολλά χρόνια η νοημοσύνη ταυτιζόταν με την ευφυΐα και υπολογιζόταν με τα γνωστά τεστ νοημοσύνης. Τις τελευταίες δεκαετίες μια νέα μορφή νοημοσύνης έχει απασχολήσει τους ερευνητές και έχει εισαχθεί ως όρος «*Συναισθηματική Νοημοσύνη ή Συναισθηματική Ευφυΐα*» καθώς έχει γίνει αντιληπτό πως από μόνη της η μέτρηση της γενικής νοημοσύνης δεν έχει την ικανότητα να συμπεριλάβει όλες τις πτυχές της ανθρώπινης νοημοσύνης. Η κατανόηση και η εξωτερίκευση των συναισθημάτων έχει σημαντικό ρόλο στον τρόπο που θα επιλέξουν οι άνθρωποι να δράσουν(Goleman,1995).

Ο Gardner (1970) ήταν από τους πρώτους ερευνητές που επισήμανε την πολυδιάστατη φύση της νοημοσύνης και εισήγαγε τις έννοιες της *διαπροσωπικής* και *ενδοπροσωπικής* νοημοσύνης, οι οποίες αναφέρονται στην αυτοδιαχείριση των συναισθημάτων και στον χειρισμό των διαπροσωπικών σχέσεων(Goleman,1995). Συγκεκριμένα η *διαπροσωπική νοημοσύνη* αφορά την ικανότητα του ανθρώπου να κατανοεί τις προθέσεις, τα κίνητρα των άλλων ανθρώπων με στόχο την αποτελεσματική συνεργασία και η *ενδοπροσωπική* αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τον εαυτό του με αποτελεσματικό τρόπο (Rubio et all., 2003).

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έγινε γνωστή μέσα από το έργο του Goleman αλλά οι πρώτοι που ασχολήθηκαν με την διερεύνηση και τεκμηρίωση ήταν οι Mayer, Caruso και Salovey το 1990 (Πλατσίδου, 2010). Οι Salovey-Mayer (1997) όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως

χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που αφορά την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει, να κατανοεί τα συναισθήματα τα δικά του και των άλλων και να μπορεί να τα ρυθμίσει με στόχο την προσωπική και συναισθηματική του ανάπτυξη(Πλατσίδου, 2004).

Ο Goleman (1995), υποστηρίζει ότι η διανοητική ζωή του ανθρώπου είναι το αποτέλεσμα της συνεργασίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ δύο ενυπαρχόντων συστημάτων αντίληψης: του συγκινησιακού και λογικού νου όπου τα συναισθήματα είναι απαραίτητα στοιχεία του συλλογισμού αλλά και η σκέψη εντοπίζεται στην ουσία των συναισθημάτων. Επομένως για τον Goleman, τα άτομα που διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν την δυνατότητα να αναγνωρίζουν, να κατανοούν τα δικά τους συναισθήματα και των άλλων ανθρώπων, με στόχο την αποτελεσματική αξιοποίησή τους για βελτίωση απόδοσης και κατεύθυνσης των άλλων(Νεοφύτου & Κουτσελίνη,2006)

Αντίθετα, ο Bar-On (1997) θεωρεί την συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα σύνολο δεξιοτήτων, ικανοτήτων που διαθέτει το άτομο για την αποτελεσματική διαχείριση των διάφορων δυσκολιών που του παρουσιάζονται καθημερινά.

Από τα ανωτέρω προκύπτει πως η πλειονότητα των ερευνητών κατανοεί την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ως την ικανότητα του ατόμου να μπορεί να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά όχι μόνο τα δικά του συναισθήματα αλλά και των άλλων ώστε να μπορεί να παρακινεί τον εαυτό του, να είναι δημιουργικός και λειτουργικός (Dulewicz & Higgs, 2000).

### **2.3. Θεωρητικές προσεγγίσεις και μέτρηση συναισθηματικής νοημοσύνης**

Η διεθνής βιβλιογραφία θεωρεί πως η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να ταξινομηθεί σε δυο όψεις τις οποίες και εξετάζει από διαφορετική οπτική γωνία. Η πρώτη κατηγορία *-μοντέλα ικανότητας-* αντιλαμβάνεται την συναισθηματική νοημοσύνη ως ικανότητα η οποία είναι ίδια με τις υπόλοιπες ικανότητες δηλαδή ενδιαφέρεται για την ικανότητα του ατόμου να μπορεί να επεξεργάζεται πληροφορίες συναισθηματικού περιεχομένου (Woodruffe, 2001)

Οι Mayer, Salovey, Caruso θεωρούν πως ένα καλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης είναι απόρροια κατάλληλου συνδυασμού τεσσάρων ιεραρχικά δομημένων ικανοτήτων. Η αντίληψη και αυτεπίγνωση αποτελούν την βάση και ακολουθούν τα κίνητρα συμπεριφοράς, η εν συναίσθηση ενώ η αυτορρύθμιση βρίσκεται στην κορυφή της πυραμίδας(Mayer, Salovey & Caruso,2000 Πλατσίδου,2004).

Η δεύτερη κατηγορία *-μικτά μοντέλα-*, προσεγγίζει την συναισθηματική νοημοσύνη ως γενικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας όπου τα συναισθήματα λειτουργούν υποστηρικτικά ή συνδέονται με αυτή. Ενδιαφέρεται για πιο γενικές κοινωνικο -συναισθηματικές ικανότητες και εστιάζει στο ρόλο των γνωστικών παραγόντων κατά την επεξεργασία πληροφοριών με θυμικό περιεχόμενο. Οι ικανότητες αυτές αναφέρονται σε ενδοπροσωπικές και διαπροσωπικές δεξιότητες, προσαρμοστικότητα, στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους και γενικούς παράγοντες διάθεσης και παράγοντες ενεργοποίησης (Πλατσίδου, 2010). Μια άλλη προσέγγιση των μικτών μοντέλων επικεντρώνεται στην διαχείριση των συναισθημάτων όσο αφορά τις σχέσεις και τις κοινωνικές καταστάσεις(Boyatzis, Goleman and Mckee, 2000).

Οι δύο αυτές θεωρητικές προσεγγίσεις διαφοροποιούνται και ως προς τις μεθοδολογίες μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, οι οποίες χρησιμοποιούνται κατά περίπτωση ανάλογα με τα ερωτήματα προς διερεύνηση. Τα μοντέλα ικανότητας χρησιμοποιούν την αντικειμενική μέτρηση της επίδοσης όπου οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε προβλήματα συναισθηματικού περιεχομένου τα οποία βαθμολογούνται με προκαθορισμένα κριτήρια. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνεται το μοντέλο των Mayer-Salovey (1997). Τα μικτά μοντέλα χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια αυτό-αναφορών και αναζητούν την αντίληψη των συμμετεχόντων για την Συναισθηματική Νοημοσύνη ή να αναφέρουν την αντίληψη που έχουν για άλλα άτομα (τεστ 360 μοιρών). Τα μοντέλα Goleman (1995) και Bar-On(2006) συμπεριλαμβάνονται σε αυτή την κατηγορία (Πλατσίδου,2004, Boyatzis, et al., 2000).

Συνοψίζοντας, η συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια έχει αρχίσει να αναπτύσσεται στην πανεπιστημιακή κοινότητα τις τελευταίες δεκαετίες και ίσως γι' αυτό δεν έχει ακόμη διαμορφωθεί ένα ενιαίο μοντέλο που να ενσωματώνει τις επιμέρους διαστάσεις που την συγκροτούν.

#### **2.4. Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση**

Τα τελευταία χρόνια οι έρευνες έχουν επικεντρωθεί στο πως η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να προβλέψει συμπεριφορές στα εργασιακά περιβάλλοντα όπως εργασιακή ικανοποίηση, ομαδικό πνεύμα, ηγετικές ικανότητες.

#### **2.4.1 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακός χώρος**

Οι εργασιακοί χώροι είναι περιβάλλοντα όπου κυριαρχούν οι ανθρώπινες σχέσεις και επιδρούν μέσω των σκέψεων, των συναισθημάτων, των συμπεριφορών και των αντιδράσεων τους που κλιμακώνονται από καταστάσεις φόβου, λύπης ή χαράς, απογοήτευσης μέχρι τη διαρκή αίσθηση της δυσαρέσκειας ή δέσμευσης (Ashforth, 1995). Τα εργασιακά συναισθήματα θετικής ή αρνητικής υφής που προκαλούνται σε μεγάλο βαθμό από τις ερμηνείες που δίνουν οι άνθρωποι σε διάφορα γεγονότα αποτελούν βοηθητικό ή αναχαιτιστικό παράγοντα στην επίτευξη της εργασίας και στις εργασιακές σχέσεις (Goleman, 1995).

Έρευνα εργασιακής επιτυχίας του Goleman (2000) σε διάφορες εταιρείες ανά τον κόσμο διαπίστωσε πως διαφορές στην επίδοση εξηγούνται μόνο κατά το 1/3 με τον δείκτη ευφυΐας και κατά τα 2/3 εξηγούνται βάσει της συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα συγκεκριμένα δεδομένα καταδεικνύουν την σημαντική θέση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην διακεκριμένη επίδοση, σχεδόν σε κάθε είδος εργασίας. Κοινωνικές, συναισθηματικές ικανότητες και χαρακτηριστικά όπως επιμονή, ευελιξία, ικανότητα επικοινωνίας, ικανότητα συνεργασίας, εν συναίσθηση είναι απαραίτητα για την επιτυχία στα περισσότερα επαγγέλματα (Πλατσίδου, 2010).

Η Μπρίνια (2008), σκιαγραφεί ως επιτυχημένο τον εργαζόμενο που διαθέτει όραμα, ακεραιότητα, αξιοπιστία, αυτογνωσία, αυτοπεποίθηση, διαχειρίζεται συγκρούσεις είναι καλός ακροατής, αναλαμβάνει την ευθύνη των ενεργειών του, προσαρμόζεται εύκολα, πιστεύει στην αλλαγή και κινητοποιείται για αυτή (Μπρίνια, 2008).

#### **2.4.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση.**

Η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως μια θετική συναισθηματική αντίδραση από την αποτίμηση της επιλογής του ατόμου να εργασθεί για τον συγκεκριμένο οργανισμό όπου σύμφωνα με τον Locke (1984) κατά την αξιολόγηση της εργασίας ενεργοποιούνται οι συναισθηματικοί και γνωστικοί μηχανισμοί. Με την σειρά της η ικανοποίηση επιδρά στην παραγωγικότητα με τρόπο έμμεσο κυρίως δημιουργώντας αίσθημα αφοσίωσης στον οργανισμό και στους στόχους του (Cranny et al. 1992).

Η χρησιμότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο έχει γίνει πλέον σαφής καθώς φαίνεται ότι επηρεάζει την προσωπική αλλά και την επαγγελματική ζωή του ατόμου. Οι υπάλληλοι όταν αισθάνονται δυστυχημένοι αποπροσανατολίζονται σε μεγάλο βαθμό από την

εργασία τους ενώ αν αισθάνονται ικανοποιημένοι επιδεικνύουν υψηλό βαθμό δέσμευσης προς τα εταιρικά οράματα. (Καραδήμας και Καραδήμα, 2014).

Ο συναισθηματικός κόσμος των ανθρώπων είναι παρών σε κάθε μορφή διαπροσωπικής συνδιαλλαγής ιδιαίτερα σε δομές που ευνοούν την ανάπτυξη της ομαδικής εργασίας, την ανταλλαγή απόψεων, την διακίνηση ιδεών και διαλόγου. Ο επιχειρηματικός κόσμος άρχισε να αναγνωρίζει ότι το συναίσθημα μπορεί να λειτουργήσει ως πολύτιμη πηγή πληροφοριών που αν αναγνωρισθεί και αξιοποιηθεί κατάλληλα μπορεί να οδηγήσει σε θεαματικά αποτελέσματα. Η εργασία σε ομάδες δημιουργεί συγκρούσεις, δεσμούς, συμμαχίες γεγονός που επιβάλλει την αναγνώριση του συναισθήματος ως αναγκαίου παράγοντα επαγγελματικής επιτυχίας ( Salovey,et all.,1990).

Εμπειρικές μελέτες δείχνουν ότι κάποια στοιχεία της Συναισθηματικής νοημοσύνης επηρεάζουν και μπορούν να προβλέψουν την ικανοποίηση από την εργασία (Platsidou & Agaliotis, 2008). Σύμφωνα με τον Antonίου (2005), οι ανθρώπινες δραστηριότητες καθορίζονται από μια ποικιλία συναισθημάτων που ρυθμίζουν την συμπεριφορά και μπορούν να οδηγήσουν σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσης που μπορεί να επηρεάσει τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις στην εργασία(Antonίου,2005).

Οι Goleman, Boyatzis & McKee υποστηρίζουν πως όταν οι εργαζόμενοι χαρακτηρίζονται από υψηλή νοημοσύνη δημιουργείται ανάμεσα στα μέλη της ομάδας θετικό κλίμα και αλληλεπιδράσεις, επιτυγχάνεται συνεργασία, επικεντρώνονται σε συγκεκριμένα καθήκοντα και στόχους, δυνατότητα διαχείρισης του στρες, τα οποία συνδέονται με την εργασιακή επιτυχία. Αντίθετα, η χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να δημιουργήσει προστριβές, ανασφάλεια, μειωμένη δυνατότητα προσαρμογής, εργασιακό άγχος που θέτουν τους εργαζόμενους εκτός στόχων και οδηγούν σε μείωση απόδοσης (Goleman, Boyatzis & McKee,2000).

Έρευνες δείχνουν την συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ψυχική υγεία των εργαζομένων (Salovey & Mayer,1990), την ικανοποίηση των πελατών από εργαζόμενους με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη (Καφέτσιος, 2003).

Ο Patrick (2009) ανέδειξε την σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης ως παράγοντα που επιδρά στην ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων ανάμεσα στους εργαζόμενους και στους πελάτες, τους συναδέλφους και τους προϊστάμενούς τους. Επίσης η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας φαίνεται να σχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την απόδοση σύμφωνα με τους Carmeli (2003),Shimazu et al.,(2004), Brackett et al.(2010). Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με έρευνα των Tomas & Tram (1997), παρουσιάζουν μειωμένο

εργασιακό άγχος το οποίο συντελεί στην αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία(Thomas & Tram, 2006).

Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τον Sy et all, (2005) μπορούν να διαχειρίζονται θετικά ή και αρνητικά συναισθήματα με τρόπο που θα συνεισφέρουν στην εκπλήρωση των εργασιών που τους έχουν ανατεθεί (Sy et all,2006).

Από τα ανωτέρω διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια πολύπλοκη ικανότητα του ανθρώπου που κληρονομείται αλλά και εξελίσσεται κατά την διάρκεια της ζωής του η οποία μπορεί να λειτουργήσει θετικά στην ικανοποίηση από την εργασία που με τη σειρά της οδηγεί στην αύξηση της απόδοσης και στην καλύτερη λειτουργία του οργανισμού.

### **2.4.3. Σχετικές έρευνες**

Η επαγγελματική ικανοποίηση σύμφωνα με την Saiti, είναι μια σύνθετη εννοιολογική κατασκευή η οποία έχει σχέση με τις στάσεις του ατόμου και αντανακλά τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται και αξιολογεί την εργασιακή του εμπειρία (Saiti,2007). Επηρεάζεται από δημογραφικούς παράγοντες, ατομικά χαρακτηριστικά, παράγοντες πλαισίου και συνθηκών(Judge et al.,2001). Έρευνες συνδέουν την επαγγελματική ικανοποίηση με την φύση της εργασίας και την δυσαρέσκεια με εξωγενείς παράγοντες (Collie et al., 2012,Candan, 2013, Bourantas, Papalexandris,1993, Togia, et all., 2004 Raudeliuniene et al.,2013, Saiti,2007).

Ως συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται η ικανότητα των ατόμων να προσλαμβάνουν, να διαχειρίζονται και να αποκωδικοποιούν επιτυχώς, θυμικού περιεχομένου πληροφορίες (Πλατσίδου, 2010). Σύμφωνα με τον Lopes et al., (2003), συνδέεται και επηρεάζει διάφορες όψεις της ψυχοκοινωνικής προσαρμογής του ατόμου. Έρευνες συνδέουν την συναισθηματική νοημοσύνη με καλύτερη ικανότητα διαχείρισης σχέσεων και διαπραγματεύσεων στον εργασιακό χώρο (Ashforth και Humprey, 1995, Mayer, 2008). Οι Koubova & Buchko (2013), υποστηρίζουν βάσει των ερευνητικών ευρημάτων τους, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να εκληφθεί ως ένας μεσολαβητικός παράγοντας μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και ισορροπίας ανάμεσα στην εργασία και την προσωπικής ζωή. Οι Trivellas et al., (2013) σε έρευνα που πραγματοποίησαν ανάμεσα σε εργαζόμενους νοσηλευτικών ιδρυμάτων διαπίστωσαν ότι οι συναισθηματικά ευφυείς εργαζόμενοι μπορούν και βιώνουν θετική διάθεση καθώς κατορθώνουν να καλλιεργούν την κριτική τους σκέψη, παράγουν ευέλικτα σχέδια και διαχειρίζονται με επιτυχία τα συναισθήματά τους έναντι των απαιτητικών προκλήσεων.



Οι ανωτέρω έννοιες (επαγγελματική ικανοποίηση – συναισθηματική νοημοσύνη) έχουν τύχει διερεύνησης και ως ένα βαθμό έχουν επιβεβαιωθεί οι μεταξύ τους σχέσεις. Οι Kafetsios Zampetakis (2008) σε έρευνα που πραγματοποίησαν έδειξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη προέβλεπε θετικά την συναισθηματική εμπειρία στον χώρο εργασίας. Αντίστοιχα στα ίδια ευρήματα κατέληξαν και έρευνες των Platsidou (2010), Wong (2010), Ignat και Clipa (2012). Οι έρευνες των Yuan Tan, Huang & Zou, 2014 έδειξαν πως η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση και οδηγεί σε επαγγελματική ικανοποίηση (Brunetto, et al., 2012, Yadav, 2014).

Άλλες έρευνες καταγράφουν μια ασθενή ως μέτρια θετική συσχέτιση ανάμεσα στην συναισθηματική νοημοσύνη και την επαγγελματική ικανοποίηση (Cooper & Sawaf, 1997, Carmeli 2003, Prati, et al., 2003, Sy, et al., 2006, Kafetsios, et al., 2008, Brunetto, et al., 2012) και σε άλλες έρευνες δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών (Hendee, 2002, Deeter-Schmelz, et al., 2003).

Δημιουργούνται λοιπόν ερωτήματα αναζήτησης τυχόν σχέσης μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων. Ποιοι παράγοντες (φύλο, σπουδές, διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης, κ.α.) και πως αυτοί επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

#### 3.1 Μεθοδολογία Έρευνας

Έχοντας προσεγγίσει βιβλιογραφικά το ζήτημα της επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης για τους εργαζόμενους στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν ο σκοπός, οι επιμέρους στόχοι και τα ερευνητικά ερωτήματα της συγκεκριμένης έρευνας.

#### 3.2 Αντικείμενο της έρευνας

Το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου «Κοινωνικός Οργανισμός του Δήμου Πατρέων» συστάθηκε σύμφωνα με το ΦΕΚ 798/10.05.2011 και διέπεται από τις διατάξεις του Νόμου 3463/2006 «Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων» και του Νόμου 4555/2018 «Πρόγραμμα Κλεισθένης». Η αποστολή του Οργανισμού επικεντρώνεται στην ανάπτυξη και εφαρμογή δράσεων αντιμετώπισης αναγκών του τοπικού πληθυσμού οι οποίες αφορούν υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας, αλληλεγγύης, προαγωγής υγείας με στόχο την διατήρηση της συνοχής του κοινωνικού ιστού.

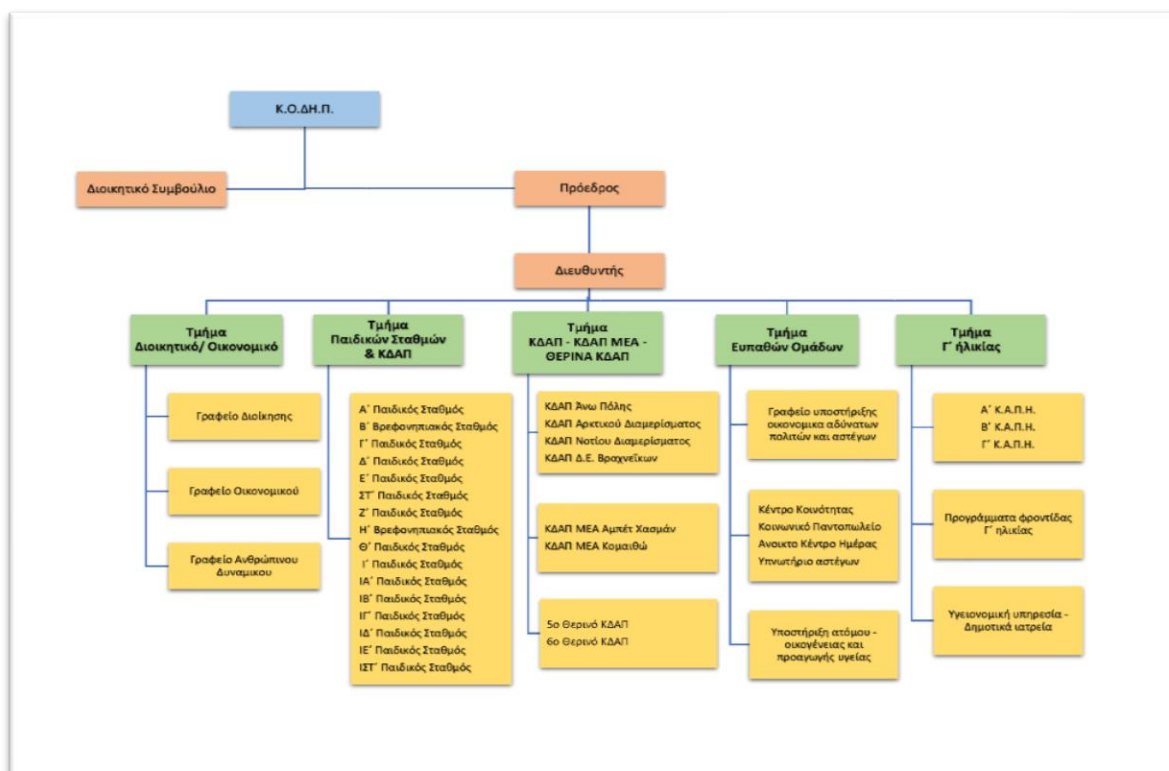
Το Νομικό Πρόσωπο διοικείται από 15μελές Διοικητικό Συμβούλιο όπου τα μέλη του ορίζονται από το εκάστοτε Δημοτικό Συμβούλιο. Οι Υπηρεσίες του Νομικού Προσώπου «Κοινωνικός Οργανισμός του Δήμου Πατρέων» περιλαμβάνουν τις επιτελικές υπηρεσίες με τα επιμέρους τμήματα συναφούς σκοπού τα οποία αποτελούν μια οργανική μονάδα σε επίπεδο Διεύθυνσης. Η Διοικητική οργανωτική δομή σύμφωνα και με την τελευταία τροποποίηση υπ' αρ. 360/Β/8-2-2018 τεύχος ΦΕΚ του Κοινωνικού Οργανισμού καθορίζεται ως εξής:

A. Επιτελικές υπηρεσίες στήριξης Προέδρου και Συλλογικών Οργάνων του Ν.Π.Δ.Δ.

B. Διεύθυνση Υπηρεσίες Κοινωνικής Υποστήριξης Ευπαθών Ομάδων, Τρίτης Ηλικίας, Προσχολικής Αγωγής, Κέντρων Δημιουργικής απασχόλησης παιδιών καθώς και ατόμων με Ειδικές Ανάγκες.

- Τμήμα Διοικητικού – Οικονομικού
- Τμήμα Παιδικής Προστασίας και Προσχολικής Αγωγής
- Τμήμα Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών–Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης Ατόμων με Αναπηρία – Θερινά Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών
- Τμήμα Ευπαθών Ομάδων

ο Τμήμα Γ' ηλικίας



Σχήμα 1 :Οργανόγραμμα Κ.Ο.ΔΗ.Π.

### 3.3. Αναγκαιότητα έρευνας

Οι έρευνες στον Ελλαδικό χώρο σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση και την συναισθηματική νοημοσύνη των υπαλλήλων στον δημόσιο τομέα και ειδικά στην Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι περιορισμένες. Οι πιο πολλές έρευνες αναζητούν την ικανοποίηση από την εργασία και την επίδραση των συναισθημάτων σε συγκεκριμένους κλάδους εργαζομένων (εκπαιδευτικούς, επαγγελματίες υγείας, βιβλιοθηκονόμους).

Ο Κοινωνικός Οργανισμός είναι μια υπηρεσία που έχει ανταποκριθεί με πολύ επιτυχία τα τελευταία χρόνια στις πρωτόγνωρες προκλήσεις κοινωνικής πολιτικής που προέκυψαν εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και αποτελεί σημαντικό φορέα υποστήριξης πολιτικών, κοινωνικής πολιτικής σε δικαιούχους δομών κοινωνικής προστασίας. Ο Οργανισμός απασχολεί 274 υπαλλήλους διαφόρων ειδικοτήτων, μόνιμους και συμβασιούχους και δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών όπου οι θέσεις εργασίας παρουσιάζουν και διαφορετικές συναισθηματικές απαιτήσεις. Οι Guy & Lee (2015),

υποστηρίζουν πως το 75% των θέσεων εργασίας στο δημόσιο έχουν απαιτήσεις υψηλής συναισθηματικής έντασης ιδιαίτερα στο επίπεδο υπηρεσιών εξυπηρέτησης κοινού (Guy & Lee, 2015).

Οι αντιλήψεις των εργαζομένων για τον τρόπο λειτουργίας των υπηρεσιών τους, το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης τους αλλά και οι απόψεις τους σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την υπηρεσία τους, επηρεάζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες καθώς το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα πηγάζει από το πολυδύναμο ανθρώπινο δυναμικό του.

### **3.4. Σκοπός της έρευνας- Ερευνητικές υποθέσεις**

Κύριος σκοπός της εργασίας είναι να διερευνήσει και να καταγράψει το επίπεδο και τη σχέση επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων του Κοινωνικού Οργανισμού Δήμου Πατρέων. Για την υλοποίηση των ερευνητικών στόχων σχεδιάστηκε πρωτογενής ποσοτική έρευνα η οποία διεξήχθη σε εργαζόμενους του ανωτέρω Οργανισμού.

Ως αρχικός κύριος σκοπός αποτελεί η διερεύνηση και η αποτύπωση της επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων στον ανωτέρω Οργανισμό τόσο στο σύνολό τους όσο και επιμερισμένα κατά διάσταση. Μέσω αυτής της διαδικασίας προσδιορίζονται εκτός του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης και της συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, και οι επιμέρους διαστάσεις αυτών, οι οποίες η θετική ή αρνητική εκτίμησή τους από τους εργαζόμενους θα αποτυπώσουν τον τρόπο επιρροής τους που αποτελεί και τον δεύτερο κύριο σκοπό της έρευνας. Ως τρίτος σκοπός της έρευνας αποτελεί η συγκριτική ανάλυση μεταξύ των δύο μεταβλητών της έρευνας αλλά και η αποτύπωση πιθανών σχέσεων ή διαφορών.

### **3.5. Επιμέρους στόχοι**

Οι ειδικότεροι και επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι:

- Ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων ανεξαρτήτου ειδικότητας και σχέση εργασίας.
- Το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των υπαλλήλων
- Η διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών έρευνας
- Η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση (π.χ. δημογραφικά στοιχεία διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης) και πως ενεργούν.

### 3.6. Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τους σκοπούς και τους επιμέρους στόχους τα ερευνητικά ερωτήματα που θα αναλυθούν είναι τα κάτωθι:

- *Ερώτημα 1<sup>ο</sup>*. Η συνολική και κατά διάσταση επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού εξαρτάται από δημογραφικούς παράγοντες όπως το φύλο, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, τμήμα εργασίας, είδος απασχόλησης;
- *Ερώτημα 2<sup>ο</sup>*. Η συνολική και κατά διάσταση επαγγελματική ικανοποίηση επηρεάζεται από δημογραφικούς παράγοντες και πιο συγκεκριμένα όπως από ηλικία, έτη εργασίας, έτη στην ίδια θέση, μισθό;
- *Ερώτημα 3<sup>ο</sup>*. Ποια είναι η επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού του Κ.Ο.ΔΗ.Π.;
- *Ερώτημα 4<sup>ο</sup>*. Η κατά διάσταση και συνολική συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων στην έρευνα εξαρτάται από δημογραφικούς παράγοντες όπως φύλο, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, τμήμα εργασίας, είδος απασχόλησης;
- *Ερώτημα 5<sup>ο</sup>*. Η συνολική και κατά διάσταση συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων στην έρευνα επηρεάζεται από δημογραφικούς παράγοντες και πιο συγκεκριμένα όπως από ηλικία, έτη εργασίας, έτη στην ίδια θέση, μισθό;
- *Ερώτημα 6<sup>ο</sup>*. Ποιο το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των υπαλλήλων;
- *Ερώτημα 7<sup>ο</sup>*. Η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με την συναισθηματική νοημοσύνη;

### 3.7. Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας, η οποία διεξήχθη από 8/5/2019 έως και 3/6/2019, αποτέλεσαν 123 υπάλληλοι του Κοινωνικού Οργανισμού του Δήμου Πατρέων, αφού πρώτα πάρθηκε έγκριση από τον Πρόεδρο του φορέα. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε ήταν η στρωματοποιημένη δειγματοληψία με αναλογικό καταμερισμό ανάμεσα στα πέντε τμήματα του Κ.Ο.ΔΗ.Π. όπου το μέγεθος του δείγματος από κάθε στρώμα είναι ανάλογο του ποσοστού των μονάδων του πληθυσμού που το εκπροσωπεί (Παπαγεωργίου, 2015). Συγκεκριμένα στο τμήμα Δ/Οικονομικό τμήμα εργάζονται 13 υπάλληλοι (μόνιμοι, σχέση εργασίας αορίστου χρόνου) και 3 υπάλληλοι με παροχή υπηρεσιών(συνεχιζόμενη). Στο τμήμα Παιδικών Σταθμών εργάζονται 54 υπάλληλοι (μόνιμοι, σχέση εργασίας αορίστου χρόνου) και 101 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου με συνεχιζόμενες συμβάσεις( ΕΣΠΑ) και 1 υπάλληλος με παροχή υπηρεσιών (συνεχιζόμενη).

Στο τμήμα Ευπαθών Ομάδων εργάζονται 7 υπάλληλοι (μόνιμοι, σχέση εργασίας αορίστου χρόνου) και 17 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου με συνεχιζόμενες συμβάσεις( ΕΣΠΑ).

Στο τμήμα των Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών και Ατόμων με Αναπηρία απασχολούνται 6 υπάλληλοι (μόνιμοι, σχέση εργασίας αορίστου χρόνου) και 47 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου με συνεχιζόμενες συμβάσεις( ΕΣΠΑ).

Τέλος, στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας εργάζονται 13 υπάλληλοι (μόνιμοι, σχέση εργασίας αορίστου χρόνου) και 16 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου με συνεχιζόμενες συμβάσεις( ΕΣΠΑ).

Τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν ήταν 155 και επεστράφησαν συμπληρωμένα τα 123. Συγκεκριμένα στο τμήμα Δ/Οικονομικό διανεμήθηκαν 14 και επεστράφησαν 9, στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας μοιράστηκαν 18 και επεστράφησαν 9, στο τμήμα ΚΔΑΠ 40 και συμπληρώθηκαν 34, στο τμήμα Παιδικών Σταθμών 62 και επεστράφησαν 53 και τέλος στο τμήμα Ευπαθών Ομάδων μοιράστηκαν 21 και επεστράφησαν 17. Υπήρξε δηλαδή ποσοστό ανταπόκρισης 79,35% και στην έρευνα έλαβαν μέρος όλες οι υπηρεσίες του φορέα.

### **3.8. Εργαλεία έρευνας**

Για την πραγματοποίηση της εργασίας συντάχθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείτο από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορούσε ερωτήματα που αναφέρονταν σε δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο, η ηλικία, τα χρόνια υπηρεσίας, ο μηνιαίος μισθός, το τμήμα εργασίας, το επίπεδο εκπαίδευσης, η οικογενειακή κατάσταση.

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου μετρήθηκε ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης. Ως εργαλείο για την μέτρηση αυτής χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο JSS του Paul Spector(1985,1992), το οποίο διατίθεται ελεύθερα από τον συγγραφέα για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς(Spector,2001). Οι ερωτήσεις, σύμφωνα με τον Spector όπως αναφέρονται στο “Instructions for scoring the Job Satisfaction Survey JSS”, αναλύονται σε βασικές διαστάσεις όπου στην κάθε μια αντιστοιχούν 4 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Οι διαστάσεις αυτές είναι η *αμοιβή, η προαγωγή, η επίβλεψη, οι πρόσθετες παροχές, οι συνάδελφοι, το αντικείμενο εργασίας, η αναγνώριση, η λειτουργία του Οργανισμού και τέλος, η επικοινωνία*. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελείται

από 36 ερωτήσεις εξαβάθμιας κλίμακας Likert όπου: 1-Διαφωνώ Πάρα Πολύ, 2-Διαφωνώ Μέτρια, 3-Διαφωνώ Λίγο, 4-Συμφωνώ Λίγο, 5-Συμφωνώ Μέτρια, 6- Συμφωνώ Πάρα Πολύ. Επιπροσθέτως οι 19 ερωτήσεις από το σύνολο των 36 είναι αρνητικά διατυπωμένες και βαθμολογούνται αντίστροφα. Η κάθε διάσταση βαθμολογείται χωριστά έτσι ώστε η συγκεντρωτική βαθμολογία να κυμαίνεται από 4 έως 24. Η συνολική εργασιακή ικανοποίηση εξάγεται από το άθροισμα βαθμολογιών και των 36 ερωτήσεων με την βαθμολογία να κυμαίνεται από 36 έως 216.

Οι ερωτήσεις που αντιστοιχούν σε κάθε μια διάσταση της επαγγελματικής ικανοποίησης παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα 1:

*Πίνακας 1. Ερωτηματολόγιο JSS*

| Κατηγορία | α/α                                 | Ερωτηματολόγιο JSS  | Ελάχιστο | Μέγιστο  |
|-----------|-------------------------------------|---|----------|----------|
| Μισθός    | 1                                   | Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία μου.   | 1        | 6        |
|           | 10*                                 | Οι αυξήσεις μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.  | 1        | 6        |
|           | 19*                                 | Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά   | 1        | 6        |
|           | 28                                  | Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.         | 1        | 6        |
|           | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   |          | <b>4</b> |
| Προαγωγή  | 2*                                  | Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.                                      | 1        | 6        |
|           | 11                                  | Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής                                | 1        | 6        |
|           | 20                                  | Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού | 1        | 6        |
|           | 33                                  | Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.                        | 1        | 6        |
|           | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   |          | <b>4</b> |
| Εποπτεία  | 3                                   | Ο/Η προϊστάμενος/η είναι πολύ ικανός/η στη δουλειά του/της.                                   | 1        | 6        |
|           | 12*                                 | Ο/Η προϊστάμενος/η είναι άδικος/η μαζί μου.   | 1        | 6        |
|           | 21*                                 | Ο/Η προϊστάμενος/η ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του              | 1        | 6        |
|           | 30                                  | Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου.  | 1        | 6        |
|           | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   |          | <b>4</b> |

|                        |                                     |   |          |           |
|------------------------|-------------------------------------|---|----------|-----------|
| Πρόνομα-Οφέλη          | 4*                                  | Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τις πρόσθετες παροχές που μου προσφέρει η εργασία μου.                         | 1        | 6         |
|                        | 13                                  | Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί.            | 1        | 6         |
|                        | 22                                  | Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο  | 1        | 6         |
|                        | 29*                                 | Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού μου που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει.          | 1        | 6         |
|                        | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b> | <b>24</b> |
| Ενδεχόμενες Ανταμοιβές | 5                                   | Όταν κάνω την δουλειά μου αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.   | 1        | 6         |
|                        | 14*                                 | Δεν θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται.  | 1        | 6         |
|                        | 23*                                 | Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ  | 1        | 6         |
|                        | 32*                                 | Δεν θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.  | 1        | 6         |
|                        | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b> | <b>24</b> |
| Συνθήκες Λειτουργίας   | 6*                                  | Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας, καθιστούν την διεκπεραίωση μιας σωστής δουλειάς δύσκολη. | 1        | 6         |
|                        | 15                                  | Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά την δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία.                   | 1        | 6         |
|                        | 24*                                 | Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.  | 1        | 6         |
|                        | 31*                                 | Έχω περισσότερη από ότι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.  | 1        | 6         |
|                        | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b> | <b>24</b> |
| Συναδέλφους            | 7                                   | Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.  | 1        | 6         |
|                        | 16*                                 | Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανεπάρκειας των συναδέλφων μου.                           | 1        | 6         |
|                        | 25                                  | Περνάω ευχάριστα με τους συναδέλφους μου  | 1        | 6         |
|                        | 34*                                 | Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.   | 1        | 6         |
|                        | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b> | <b>24</b> |
| Φύση Εργασίας          | 8*                                  | Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.  | 1        | 6         |



|                             |                                     |   |            |            |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|------------|------------|
|                             | 17                                  | Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.                                       | 1          | 6          |
|                             | 27                                  | Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.                       | 1          | 6          |
|                             | 35                                  | Η εργασία μου είναι ευχάριστη.  | 1          | 6          |
|                             | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b>   | <b>24</b>  |
| <b>Επικοινωνία</b>          | 9                                   | Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.                               | 1          | 6          |
|                             | 18*                                 | Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν είναι ξεκάθαροι                 | 1          | 6          |
|                             | 26*                                 | Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι. | 1          | 6          |
|                             | 36*                                 | Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.                             | 1          | 6          |
|                             | <b>Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>4</b>   | <b>24</b>  |
| <b>Συνολική Ικανοποίηση</b> |                                     |   | <b>36</b>  | <b>216</b> |
| <b>Δυσaréσκεια</b>          |                                     |   | <b>36</b>  | <b>108</b> |
| <b>Ουδετερότητα</b>         |                                     |   | <b>108</b> | <b>144</b> |
| <b>Ικανοποίηση</b>          |                                     |   | <b>144</b> | <b>216</b> |

*\*Μετά την αναστροφή απαντήσεων*

Ειδικότερα, στο σύνολο του ανωτέρω πίνακα, κλίμακα με βαθμολογία 36 έως 108 δηλώνει δυσaréσκεια, 108 έως 144 ουδετερότητα και 144 έως 216 ικανοποίηση.

Τέλος, στο τρίτο μέρος μετρήθηκε ο βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης. Ως εργαλείο για την μέτρηση αυτή χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Wong, C. S., & Law, K. S. (2002) το οποίο αποτελείται από 16 ερωτήσεις επταβάθμιας κλίμακας Likert (από 1= διαφωνώ απόλυτα έως 7= συμφωνώ απόλυτα). Οι Wong, και Law υποστηρίζουν πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι διαφορετική από την προσωπικότητα και αποτελεί προγνωστικό δείκτη ικανοποίησης από την ζωή (Law, Wong, Song (2004). Η συγκεκριμένη κλίμακα έχει σταθμιστεί στην Ελλάδα και αφορά σε ενήλικες( Kafetsios & Zampetakis, 2008). Οι ερωτήσεις σύμφωνα με τους Wong & Law αναλύονται σε τέσσερις διαστάσεις που συνάδουν με τον ορισμό των Mayer και Salovey (1997) όπου στην κάθε διάσταση αντιστοιχούν τέσσερις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Οι διαστάσεις αυτές είναι: η ικανότητα έκφρασης ατομικών συναισθημάτων, δηλαδή αξιολογεί την δεινότητα του ατόμου να κατανοεί τα δικά του συναισθήματα, η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων, όπου αξιολογεί την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων, η χρήση των

συναισθημάτων που αφορά την δεινότητα διαχείρισης των συναισθημάτων του εαυτού. Τέλος, η ρύθμιση των συναισθημάτων στην οποία αξιολογείται η δυνατότητα ρύθμισης των ατομικών συναισθημάτων (Kafetsios, et al., 2011). Για κάθε ερωτώμενο εξάγεται το άθροισμα των βαθμών από όλες τις ερωτήσεις που απαρτίζουν την κάθε διάσταση και προκύπτει ένα επιμέρους σκορ εύρους από 4–28. Επίσης, προκύπτει και το σκορ της Συνολικής Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως άθροισμα των βαθμών από όλες τις ερωτήσεις (εύρος σκορ από 16-112). Όσο μεγαλύτερο είναι το σκορ που επιτυγχάνεται, τόσο μεγαλύτερη είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη του ερωτώμενου. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις που αντιστοιχούν σε κάθε διάσταση παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

**Πίνακας 2.** Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Wong & Law)

| Διάσταση                              | α/α                   | Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Wong & Law).   | Min      | Max       |
|---------------------------------------|-----------------------|---|----------|-----------|
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 1                     | Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω (έχω μια καλή αίσθηση) το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νοιώθω (έτσι όπως αισθάνομαι) | 1        | 7         |
|                                       | 5                     | Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων μου  | 1        | 7         |
|                                       | 9                     | Πάντα καταλαβαίνω πως αισθάνομαι πραγματικά   | 1        | 7         |
|                                       | 13                    | Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος /η ή όχι  | 1        | 7         |
|                                       | <b>Τιμή διάστασης</b> |   | <b>4</b> | <b>28</b> |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων  | 2                     | Πάντα μπορώ να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου με βάση την συμπεριφορά τους   | 1        | 7         |
|                                       | 6                     | Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων   | 1        | 7         |
|                                       | 10                    | Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα και τη συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων  | 1        | 7         |
|                                       | 14                    | Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου  | 1        | 7         |
|                                       | <b>Τιμή διάστασης</b> |   | <b>4</b> | <b>28</b> |
| Χρήση των συναισθημάτων               | 3                     | Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό σου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω   | 1        | 7         |
|                                       | 7                     | Πάντα «λέω στον εαυτό μου» ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.  | 1        | 7         |
|                                       | 11                    | Είμαι ένα άτομο με ισχυρά κίνητρα   | 1        | 7         |
|                                       | 15                    | Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να καταφέρει το καλύτερο   | 1        | 7         |
|                                       | <b>Τιμή διάστασης</b> |   | <b>4</b> | <b>28</b> |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων             | 4                     | Μπορώ με την λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να ανταπεξέλθω στις δυσκολίες  | 1        | 7         |
|                                       | 8                     | Είμαι απόλυτα ικανός/η να ελέγξω τα συναισθήματά μου  | 1        | 7         |
|                                       | 12                    | Όταν θυμώνω, πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα   | 1        | 7         |
|                                       | 16                    | Έχω καλό έλεγχο των συναισθημάτων μου   | 1        | 7         |

|   |                       |           |            |
|---|-----------------------|-----------|------------|
|   | <b>Τιμή διάστασης</b> | <b>4</b>  | <b>28</b>  |
| <b>Συνολική Συναισθηματική Νοημοσύνη</b>        |                       | <b>16</b> | <b>112</b> |
| <b>Χαμηλή Συνολική Συναισθηματική Νοημοσύνη</b> |                       | <b>16</b> | <b>48</b>  |
| <b>Μέτρια Συνολική Συναισθηματική Νοημοσύνη</b> |                       | <b>48</b> | <b>80</b>  |
| <b>Υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη</b>           |                       | <b>80</b> | <b>112</b> |

Ειδικότερα, στο σύνολο του ανωτέρω πίνακα, κλίμακα με βαθμολογία 16 έως 48 δηλώνει χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, 48 έως 80 μέτρια και 80 έως 112, υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

### 3.9. Στατιστική μέθοδος

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε έλεγχος της πληρότητάς τους και κωδικοποίηση των απαντήσεών τους ώστε να εισαχθούν σε βάση δεδομένων του στατιστικού λογισμού SPSS 18. Κάθε γραμμή της βάσης περιέχει τις απαντήσεις ενός συμμετέχοντα σε όλες τις ερωτήσεις που του τέθηκαν. Κάθε στήλη της βάσης περιέχει τις απαντήσεις όλων των συμμετεχόντων σε μια ερώτηση.

Κάθε ερώτηση που εμπεριέχεται στο ερωτηματολόγιο αποτελεί μια μεταβλητή. Οι μεταβλητές αυτές χαρακτηρίζονται ως **κατηγορικές** όταν οι τιμές που παίρνουν είναι σαφώς διακριτές κατηγορίες (π.χ. φύλο, οικογενειακή κατάσταση, εκπαίδευση κλπ.). Επίσης, οι μεταβλητές αυτές χαρακτηρίζονται ως **ποσοτικές** όταν οι τιμές που παίρνουν είναι αριθμητικές (π.χ. ηλικία, έτη εργασίας, επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης κλπ.).

Για κάθε είδος μεταβλητής και κάθε είδος ερευνητικού ερωτήματος χρησιμοποιούνται διαφορετικές στατιστικές μέθοδοι ανάλυσης:

- **Περιγραφική στατιστική ανάλυση**

1. Κατηγορικές μεταβλητές: Πίνακες συχνοτήτων – ποσοστών, ραβδογράμματα ποσοστών, γραφήματα πίτας.
2. Ποσοτικές μεταβλητές: Μέση τιμή, τυπική απόκλιση, μέγιστο, ελάχιστο, επικρατούσα τιμή, ραβδογράμματα μέσων όρων

- **Επαγωγική στατιστική ανάλυση**

1. Παραμετρικό t-test για ανεξάρτητα δείγματα και μη παραμετρικό Mann-Whitney test (για τη σύγκριση των μέσων όρων δύο ανεξάρτητων υποομάδων).
  2. Μη παραμετρικό τεστ Kruskal-Wallis (για τη σύγκριση των μέσων όρων τριών ή περισσότερων ανεξάρτητων υποομάδων).
- **Σχέση μεταξύ ποσοτικών μεταβλητών**
    1. Συντελεστή γραμμικής συσχέτισης Pearson (για την ανίχνευση πιθανής συσχέτισης μεταξύ 2 ποσοτικών μεταβλητών).
    2. Απλή γραμμική παλινδρόμηση (για την ανίχνευση πιθανής εξάρτησης μεταξύ 2 ποσοτικών μεταβλητών).
  - **Αξιοπιστία**

Ο συντελεστής Cronbach's Alpha χρησιμοποιείται για την διερεύνηση της αξιοπιστίας των κλιμάκων και υποκλιμάκων ερωτήσεων που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Τιμές του συντελεστή  $> 0,7$  υποδεικνύουν ικανοποιητική αξιοπιστία.

Σε όλους τους ελέγχους υποθέσεων των στατιστικών τεστ χρησιμοποιείται επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας  $\alpha=5\%$ .

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### 4.1. Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται και αναλύονται το σύνολο των ευρημάτων της έρευνας που διεξήχθη σε δείγμα 123 εργαζομένων στον Κοινωνικό Οργανισμό του Δήμου Πατρέων για να δοθούν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα. Αρχικά εμφανίζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της στατιστικής ανάλυσης με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα.

### 4.2. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Πίνακας 3 . Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N=123)

|                                   |  | ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ<br>(N) | ΠΟΣΟΣΤΟ<br>(%) |
|-----------------------------------|--|------------------|----------------|
| <b>ΦΥΛΟ</b>                       | <i>Άρρεν</i>                                   | 28               | 22,8           |
|                                   | <i>Θήλυ</i>                                    | 95               | 77,2           |
| <b>ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ<br/>ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</b> | <i>Έγγαμος/η</i>                               | 86               | 69,9           |
|                                   | <i>Άγαμος/η</i>                                | 28               | 22,8           |
|                                   | <i>Χήρος/α</i>                                 | 1                | 0,8            |
|                                   | <i>Διαζευγμένος/η</i>                          | 5                | 4,1            |
|                                   | <i>Άλλη</i>                                    | 3                | 2,4            |
| <b>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>                 | <i>Απόφοιτος/η Δημοτικού</i>                   | 2                | 1,6            |
|                                   | <i>Απόφοιτος/η Γυμνασίου</i>                   | 3                | 2,5            |
|                                   | <i>Απόφοιτος/η Λυκείου</i>                     | 37               | 30,3           |
|                                   | <i>Απόφοιτος/η Πανεπιστημίου/ΤΕΙ</i>           | 64               | 52,5           |
|                                   | <i>Κάτοχος Μεταπτυχιακού/<br/>Διδακτορικού</i> | 16               | 13,1           |
| <b>ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΘΕ</b>        | <i>Δ/Οικονομικό</i>                            | 9                | 7,3            |

|   |                                      |         |           |         |
|---|--------------------------------------|---------|-----------|---------|
|   | <i>Τμήμα Γ΄ Ηλικίας</i>              | 9       | 7,3       |         |
|   | <i>Τμήμα ΚΔΑΠ</i>                    | 34      | 27,6      |         |
|   | <i>Τμήμα Παιδικών<br/>Σταθμών</i>    | 54      | 43,9      |         |
|   | <i>Τμήμα Ευπαθών Ομάδων</i>          | 17      | 13,8      |         |
| <b>ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>  | <i>Μόνιμος / Αορίστου<br/>χρόνου</i> | 35      | 28,5      |         |
|   | <i>Ορισμένου χρόνου</i>              | 86      | 69,9      |         |
|   | <i>Σύμβαση έργου</i>                 | 2       | 1,6       |         |
|   |                                      |         |           |         |
| <b>ΗΛΙΚΙΑ (σε έτη)</b>  | Ελάχιστο                             | Μέγιστο | Μέση τιμή | T.A.    |
|   | 27                                   | 64      | 42,46     | 8,366   |
| <b>ΈΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>   | Ελάχιστο                             | Μέγιστο | Μέση τιμή | T.A.    |
|   | 1                                    | 35      | 14,06     | 8,172   |
| <b>ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΙΣΤΕ ΣΕ<br/>ΑΥΤΗ ΤΗ ΘΕΣΗ (ΑΡΙΘΜΟΣ<br/>ΕΤΩΝ)</b> | Ελάχιστο                             | Μέγιστο | Μέση τιμή | T.A.    |
|   | 1                                    | 35      | 7,58      | 7,070   |
| <b>ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΑΠΟ<br/>ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>                    | Ελάχιστο                             | Μέγιστο | Μέση τιμή | T.A.    |
|   | 625                                  | 1500    | 935,10    | 189,216 |

Όπως προκύπτει από τον ανωτέρω πίνακα σε σχέση με το φύλο, το δείγμα των εργαζομένων κατανέμεται ως εξής: από το σύνολο των 123 εργαζομένων η πλειονότητα είναι οι γυναίκες, 95 (77,2%) και οι άνδρες είναι 28 (22,8%), ηλικιακών κατηγοριών από 27 έως 64 ετών ((Μ.Τ.=42,46, T.A.=8,366).

Ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση οι 86 (69,9%) είναι έγγαμοι, οι 28(22,8%) άγαμοι, 1(0,8%) σε χηρεία, 5(4,1%) διαζευγμένοι και 3(2,4%) σε άλλη κατάσταση. Συνεπώς το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων 69,2% είναι έγγαμοι.

Αναφορικά με την εκπαίδευση, 2 εργαζόμενοι (1,6%) είναι απόφοιτοι Δημοτικού, 3(2,5%) έχουν απολυτήριο Γυμνασίου, 37 (30,3%) είναι απόφοιτοι Λυκείου, 64(52,5%) κατέχουν πτυχίο Πανεπιστημίου ή ΤΕΙ και 16(13,1%) έχουν Μεταπτυχιακό Δίπλωμα. Διαπιστώνεται ότι η πλειονότητα του δείγματος 52,5% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Ως προς το τμήμα εργασίας από το σύνολο των 123 εργαζομένων, οι 9(7,3%) εργάζονται στο τμήμα Δ/Οικονομικό, οι 9 (7,3%) στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας, οι 34(27,6) εργάζονται στο τμήμα των Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης, οι 54(43,9%) είναι υπάλληλοι του τμήματος Παιδικών Σταθμών, και οι

17(13,8%) εργάζονται στο τμήμα Ευπαθών Ομάδων. Συνεπώς η πλειονότητα του δείγματος 43,9% εργάζονται στο τμήμα Παιδικών Σταθμών.

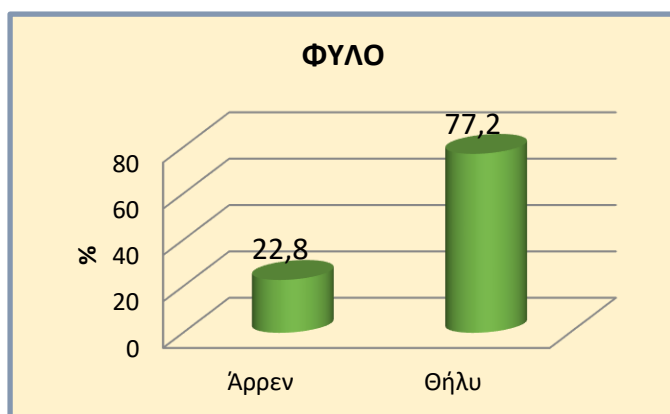
Αναφορικά με την σχέση εργασίας, οι 35 (28,5%) υπάλληλοι είναι μόνιμοι/αορίστου, οι 86 (69,9%) απασχολούνται με συμβάσεις ορισμένου χρόνου οι οποίες ανανεώνονται κατ' έτος μέσω προγραμμάτων και 2 (1,6%) εξειδικευμένο προσωπικό με συμβάσεις έργου.

Ως προς τα έτη εργασίας καταγράφεται μεγάλο εύρος διακύμανσης , 34 έτη, που εκτείνεται από 1 έως 35 έτη, με Μ.Τ.=14,6 και Τ.Α=8,172.

Ο αριθμός ετών στην ίδια θέση εργασίας καταγράφει και αυτός μεγάλο εύρος διακύμανσης, 34 έτη όπου αποτυπώνεται από 1 έως 35 έτη, με Μ.Τ.=7,58 και Τ.Α.=7,070.

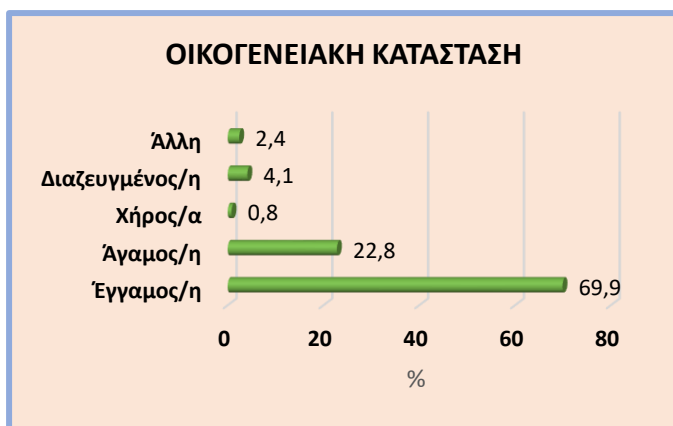
Τέλος το μηνιαίο εισόδημα από την υπηρεσία καταγράφει μεγάλο εύρος διακύμανσης όπου κυμαίνεται από 625 το ελάχιστο έως 1500 το μέγιστο, με Μ.Τ.=935,10 και Τ.Α.=189,16.

### **Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (N=123)**



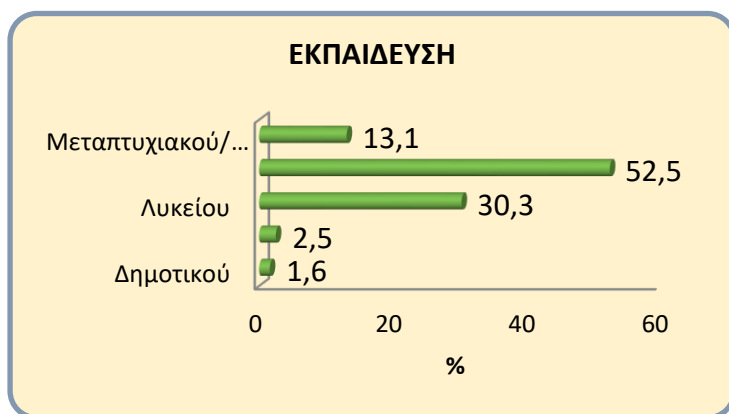
**Σχήμα 2.. Το φύλο**

Το 77,2% των ερωτηθέντων ανήκουν στο γυναικείο φύλο, ενώ το 22, 8% είναι άνδρες, γεγονός που αποτυπώνει την τάση κυριαρχίας των γυναικών σε συγκεκριμένους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας και απασχόλησης όπως αυτών που αφορούν κοινωνικές υπηρεσίες.



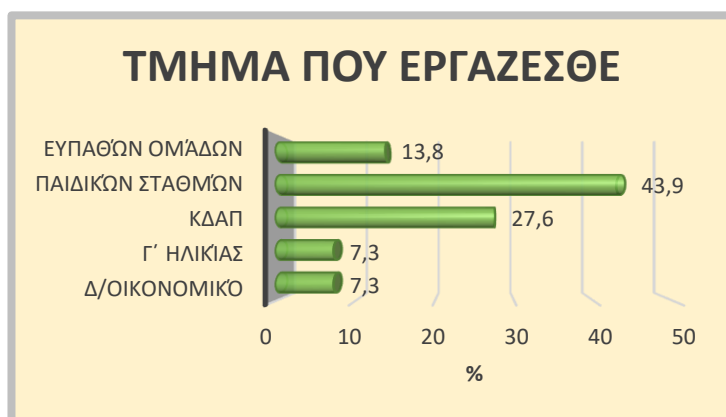
**Σχήμα 3.. Οικογενειακή κατάσταση**

Το 69,9% των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι έγγαμοι, το 22,8% άγαμοι, το 0,8% σε χηρεία, το 4,1% διαζευγμένοι και το 2,4% δηλώνει άλλη.



**Σχήμα 4. Εκπαίδευση**

Η πλειονότητα του δείγματος των εργαζομένων στον Κοινωνικό Οργανισμό 52,5% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 13,1% έχει Μεταπτυχιακό Δίπλωμα καθώς όπως προκύπτει από το Οργανόγραμμά του, τα περιγράμματα θέσεων αφορούν εξειδικευμένο προσωπικό. Επίσης, το 30,3% είναι απόφοιτοι Λυκείου, το 2,5% έχει απολυτήριο Γυμνασίου και τέλος, 1,6% είναι απόφοιτοι Δημοτικού.





### Σχήμα 5. Τμήμα εργασίας

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα 43,9 % εργάζονται στο τμήμα των Παιδικών Σταθμών που είναι και το πολυπληθέστερο τμήμα καθώς αποτελείται από 16 γραφεία(Παιδικοί Σταθμοί), το 27,6% στο τμήμα των Κέντρων Δημιουργικής Απασχόλησης, το 13,8% στο τμήμα Ευπαθών Ομάδων, το 7,3% στο τμήμα Γ Ήλικίας και το 7,3% στο τμήμα Δ/Οικονομικό.



Σχήμα 6. Είδος απασχόλησης

Το 70% του δείγματος είναι υπάλληλοι με σχέση εργασίας ορισμένου χρόνου, γεγονός που αποτυπώνει το φαινόμενο της αύξησης διαφόρων μορφών ελαστικής εργασίας στον ευρύτερο δημόσιο τομέα το οποίο καλύπτει πάγιες και διαρκείς ανάγκες ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης την τελευταία δεκαετία. Το μόνιμο/αορίστου χρόνου προσωπικό αποτελεί μόλις το 28% του δείγματος και το 2% είναι εξειδικευμένο προσωπικό με συμβάσεις έργου.

Οι τιμές και οι αντίστοιχες συχνότητες των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.

### 4.3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Για τη μέτρηση της Εργασιακής Ικανοποίησης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS). Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να εκφράσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε 36 προτάσεις με μια κλίμακα από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως το 6 (συμφωνώ απόλυτα). Σε προτάσεις με αρνητική διατύπωση έγινε αναστροφή των απαντήσεων για τη βαθμολόγηση. Με το παρόν ερωτηματολόγιο μετρείται η εργασιακή ικανοποίηση σε 9 επιμέρους διαστάσεις. Για κάθε

ερωτώμενο εξάγεται ο μέσος όρος των βαθμών από όλες τις ερωτήσεις που απαρτίζουν κάθε διάσταση και προκύπτει ένα επιμέρους σκορ εύρους από 1–6. Επίσης, προκύπτει και το σκορ της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης ως μέσος όρος των βαθμών σε όλες τις ερωτήσεις. Όσο μεγαλύτερο είναι το σκορ που επιτυγχάνεται, τόσο μεγαλύτερη είναι η Εργασιακή Ικανοποίηση του ερωτώμενου.

Η αξιοπιστία της κλίμακας είναι πολύ ικανοποιητική αφού το Cronbach's Alpha της Συνολικής Ικανοποίησης αγγίζει το 0,931. Παρομοίως ικανοποιητική είναι και η αξιοπιστία των επιμέρους κλιμάκων για τις διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης, με Cronbach's Alpha άνω του 0,6 (στις περισσότερες περιπτώσεις άνω του 0,7). Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη Cronbach's Alpha που προσδιορίστηκαν από τον Spector (2001) και οι τιμές της παρούσας εργασίας.

**Πίνακας 4. Σύγκριση τιμών δεικτών αξιοπιστίας.**

| Διαστάσεις- Ενότητες    | Η παρούσα έρευνα<br>Cronbach's Alpha | Spector<br>Cronbach's Alpha |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Μισθός                  | 0,777                                | 0,75                        |
| <b>Προαγωγή</b>         | <b>0,670</b>                         | <b>0,73</b>                 |
| <b>Εποπτεία</b>         | <b>0,815</b>                         | <b>0,82</b>                 |
| <b>Προνόμια – οφέλη</b> | <b>0,633</b>                         | <b>0,73</b>                 |
| Ενδεχόμενες ανταμοιβές  | 0,788                                | 0,76                        |
| Συνθήκες λειτουργίας    | 0,659                                | 0,62                        |
| Συνάδελφοι              | 0,641                                | 0,60                        |
| <b>Φύση εργασίας</b>    | <b>0,702</b>                         | <b>0,78</b>                 |
| Επικοινωνία             | 0,758                                | 0,71                        |

Διαπιστώνεται ότι καταγράφονται μικρότερες τιμές αξιοπιστίας στις διαστάσεις: «προαγωγή», «εποπτεία», «προνόμια- οφέλη», «φύση εργασίας» από αυτές που προσδιορίζει ο Spector(2001). Οι διαφορές αυτές μπορεί να οφείλονται στον διαφορετικό τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης των δημοσίων οργανισμών σε σχέση με τους αντίστοιχους στο εξωτερικό ο οποίος δημιουργεί και διαφορετικούς τρόπους αντίληψης της εργασίας και της εργασιακής ικανοποίησης.

### Ερευνητικό ερώτημα 1<sup>ο</sup>.

Το πρώτο ερώτημα αναζητά να διερευνηθεί εάν η επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού εξαρτάται από δημογραφικούς παράγοντες όπως φύλο, οικογενειακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, τμήμα εργασίας, είδος απασχόλησης. Προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην Εργασιακή Ικανοποίηση των διαφόρων δημογραφικών υποκατηγοριών του δείγματος, πραγματοποιήθηκαν κατάλληλα παραμετρικά και μη παραμετρικά στατιστικά τεστ.

α. Για την διερεύνηση της υπόθεσης αναφορικά με το φύλο πραγματοποιήθηκε σύγκριση μέσω των τιμών ανάμεσα στη «Συνολική επαγγελματική ικανοποίηση» και στις επιμέρους διαστάσεις με την μεταβλητή το φύλο (Άρρεν-Θήλυ). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακας 5**.

**Πίνακας 5.** Επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης

| ΦΥΛΟ                        | Άρρεν<br>(N=28) |       | Θήλυ<br>(N=95) |       | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|-----------------------------|-----------------|-------|----------------|-------|--|
|                             | M.T             | T.A.  | M.T.           | T.A.  |  |
| Μισθός                      | 3,12            | 1,426 | 3,33           | 1,157 | 0,410                                  |
| Προαγωγή                    | 2,90            | 1,079 | 2,85           | 1,167 | 0,790                                  |
| Εποπτεία                    | 4,83            | 1,234 | 5,18           | 0,971 | 0,159                                  |
| Προνόμια – οφέλη            | 3,27            | 1,074 | 3,29           | 1,245 | 0,840                                  |
| Ενδεχόμενες ανταμοιβές      | 3,57            | 1,337 | 3,79           | 1,329 | 0,416                                  |
| Συνθήκες λειτουργίας        | 3,54            | 1,062 | 3,31           | 1,173 | 0,404                                  |
| Συνάδελφοι                  | 4,05            | 1,203 | 4,61           | 0,943 | 0,030*                                 |
| Φύση εργασίας               | 4,83            | 0,788 | 5,07           | 0,915 | 0,089                                  |
| Επικοινωνία                 | 4,02            | 1,312 | 4,14           | 1,211 | 0,740                                  |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b> | 3,79            | 0,894 | 3,96           | 0,801 | 0,366                                  |

<sup>1</sup> Mann-Whitney για ανεξάρτητα δείγματα

Αν και οι γυναίκες παρουσιάζονται, γενικά, περισσότερο ικανοποιημένες σε σχέση με τους άνδρες, η συνολική εργασιακή ικανοποίηση και οι περισσότερες επιμέρους διαστάσεις της δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με το φύλο καθώς οι εργαζόμενοι στις σύγχρονες δυτικές

κοινωνίες αντιμετωπίζονται ως ισότιμα μέλη στο χώρο εργασίας(Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 22, περ. 1 υποπαρ. 2). Ωστόσο, στη διάσταση «Συνάδελφοι» οι γυναίκες παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικά περισσότερο ικανοποιημένες σε σχέση με τους άνδρες ( $p<0.05$ ) και πιθανόν αποτυπώνει την σημασία που αποδίδουν οι γυναίκες στην υγιή ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων έναντι των αντρών που ικανοποιούνται από άλλους παράγοντες.

β. Για την διερεύνηση του ερωτήματος σχετικά με την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην συνολική ικανοποίηση και στις 9 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε Mann-Whitney test. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 6.

**Πίνακας 6. Επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης**

|                               | ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ |       |                    |       | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|-------------------------------|------------------------|-------|--------------------|-------|--|
|                               | Έγγαμος/η<br>(N=86)    |       | Άγαμος/η<br>(N=28) |       |  |
|                               | M.T                    | T.A.  | M.T.               | T.A.  |  |
| <b>Μισθός</b>                 | 3,36                   | 1,224 | 3,25               | 1,328 | 0,729                                  |
| <b>Προαγωγή</b>               | 2,91                   | 1,186 | 2,82               | 1,126 | 0,848                                  |
| <b>Εποπτεία</b>               | 5,09                   | 0,998 | 5,24               | 1,044 | 0,360                                  |
| <b>Προνόμια – οφέλη</b>       | 3,32                   | 1,259 | 3,38               | 1,129 | 0,958                                  |
| <b>Ενδεχόμενες ανταμοιβές</b> | 3,72                   | 1,315 | 4,01               | 1,381 | 0,286                                  |
| <b>Συνθήκες λειτουργίας</b>   | 3,42                   | 1,130 | 3,26               | 1,267 | 0,602                                  |
| <b>Συνάδελφοι</b>             | 4,42                   | 1,026 | 4,75               | 1,033 | 0,069                                  |
| <b>Φύση εργασίας</b>          | 5,10                   | 0,848 | 4,80               | 0,982 | 0,128                                  |
| <b>Επικοινωνία</b>            | 3,98                   | 1,210 | 4,53               | 1,375 | 0,029*                                 |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>   | 3,94                   | 0,817 | 4,01               | 0,903 | 0,512                                  |

<sup>1</sup> Mann-Whitney για ανεξάρτητα δείγματα

Παρομοίως, τόσο οι έγγαμοι όσο και οι άγαμοι, παρουσιάζουν παρόμοια επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης τόσο συνολικά όσο και στις περισσότερες επιμέρους διαστάσεις. Όμως, οι άγαμοι παρουσιάζονται στατιστικά σημαντικά περισσότερο ικανοποιημένοι στη διάσταση της «Επικοινωνίας» ( $p<0.05$ ).

γ. Για την διερεύνηση του ερωτήματος σχετικά με την επίδραση της εκπαίδευσης στην συνολική ικανοποίηση και στις 9 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε Kruskal-Wallis Test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 7**.

**Πίνακας 7. Επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης**

|                               | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ |       |             |       |            |       |                       |
|-------------------------------|------------|-------|-------------|-------|------------|-------|-----------------------|
|                               | Απόφοιτος  |       | Απόφοιτος/η |       | Κάτοχος    |       | Σημαντικότητα         |
|                               | ΔΕ         |       | ΑΕΙ/ΤΕΙ     |       | Master/Phd |       |                       |
|                               | (N=42)     |       | (N=64)      |       | (N=16)     |       | Διαφοράς <sup>1</sup> |
|                               | M.T        | T.A.  | M.T         | T.A.  | M.T.       | T.A.  | P                     |
| <b>Μισθός</b>                 | 3,16       | 1,241 | 3,23        | 1,153 | 3,87       | 1,356 | 0,195                 |
| <b>Προαγωγή</b>               | 2,77       | 1,093 | 2,83        | 1,173 | 3,27       | 1,174 | 0,324                 |
| <b>Εποπτεία</b>               | 5,07       | 1,140 | 5,11        | 1,045 | 5,05       | 0,792 | 0,678                 |
| <b>Προνόμια – οφέλη</b>       | 3,28       | 1,143 | 3,22        | 1,262 | 3,63       | 1,162 | 0,441                 |
| <b>Ενδεχόμενες ανταμοιβές</b> | 3,90       | 1,434 | 3,60        | 1,284 | 3,92       | 1,217 | 0,442                 |
| <b>Συνθήκες λειτουργίας</b>   | 3,65       | 1,003 | 3,23        | 1,204 | 3,22       | 1,176 | 0,113                 |
| <b>Συνάδελφοι</b>             | 4,48       | 1,124 | 4,50        | 0,984 | 4,39       | 1,025 | 0,899                 |
| <b>Φύση εργασίας</b>          | 5,07       | 0,906 | 4,93        | 0,908 | 5,16       | 0,816 | 0,610                 |
| <b>Επικοινωνία</b>            | 4,12       | 1,431 | 4,09        | 1,132 | 4,16       | 1,143 | 0,943                 |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>   | 3,96       | 0,889 | 3,87        | 0,797 | 4,07       | 0,787 | 0,629                 |

<sup>1</sup> Kruskal-Wallis Test για ανεξάρτητα δείγματα

Το επίπεδο εκπαίδευσης δεν φαίνεται να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση των ερωτηθέντων, τόσο συνολικά όσο και στις επιμέρους διαστάσεις ( $p > 0.05$ ).

δ. Για την διερεύνηση της υπόθεσης αναφορικά με την επίδραση του τμήματος εργασίας πάνω στην «Συνολική επαγγελματική ικανοποίηση» και στις 9 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε Kruskal-Wallis Test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 8**.

**Πίνακας 8. Επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης**

## ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΘΕ

|                               | <i>Δ/Οικονομικό</i> |       | <i>Γ' Ηλικίας</i> |       | <i>ΚΔΑΠ</i>   |       | <i>Παιδικών Σταθμών</i> |       | <i>Ευπαθών Ομάδων</i> |       | <i>Σημαντικότητα</i>        |
|-------------------------------|---------------------|-------|-------------------|-------|---------------|-------|-------------------------|-------|-----------------------|-------|-----------------------------|
|                               | <i>(N=9)</i>        |       | <i>(N=9)</i>      |       | <i>(N=34)</i> |       | <i>(N=53)</i>           |       | <i>(N=17)</i>         |       | <i>Διαφοράς<sup>1</sup></i> |
|                               | M.T                 | T.A.  | M.T               | T.A.  | M.T           | T.A.  | M.T                     | T.A.  | M.T.                  | T.A.  | P                           |
| <b>Μισθός</b>                 | 3,44                | 1,298 | 2,58              | 0,960 | 3,56          | 1,315 | 3,42                    | 1,197 | 2,56                  | 0,817 | 0,030*                      |
| <b>Προαγωγή</b>               | 3,50                | 0,829 | 2,36              | 1,112 | 3,16          | 1,199 | 2,80                    | 1,128 | 2,40                  | 1,008 | 0,040*                      |
| <b>Εποπτεία</b>               | 4,47                | 1,533 | 4,56              | 0,882 | 5,01          | 1,002 | 5,45                    | 0,684 | 4,76                  | 1,467 | 0,010*                      |
| <b>Προνόμια οφέλη</b>         | –                   |       |                   |       |               |       |                         |       |                       |       |                             |
| <b>Ενδεχόμενες ανταμοιβές</b> | 3,61                | 1,047 | 2,11              | 0,840 | 3,71          | 1,059 | 3,15                    | 1,261 | 3,31                  | 1,137 | 0,006*                      |
| <b>Συνθήκες λειτουργίας</b>   | 3,92                | 1,340 | 2,64              | 1,318 | 3,92          | 1,210 | 4,06                    | 1,287 | 2,84                  | 1,104 | 0,002*                      |
| <b>Συνάδελφοι</b>             | 3,36                | 1,263 | 2,62              | 0,948 | 3,60          | 0,989 | 3,44                    | 1,086 | 3,00                  | 1,516 | 0,135                       |
| <b>Φύση εργασίας</b>          | 4,44                | 0,982 | 4,22              | 0,734 | 4,56          | 1,080 | 4,65                    | 0,977 | 3,93                  | 1,135 | 0,170                       |
| <b>Επικοινωνία</b>            | 4,56                | 1,178 | 4,19              | 0,758 | 5,21          | 0,706 | 5,30                    | 0,682 | 4,40                  | 1,115 | 0,000*                      |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>   | 3,86                | 1,376 | 2,94              | 1,255 | 4,20          | 1,028 | 4,47                    | 1,156 | 3,56                  | 1,276 | 0,005*                      |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>   | 3,91                | 1,041 | 3,15              | 0,614 | 4,11          | 0,742 | 4,10                    | 0,753 | 3,41                  | 0,789 | 0,001*                      |

<sup>1</sup> Kruskal-Wallis Test για ανεξάρτητα δείγματα

Η εργασιακή ικανοποίηση διαφοροποιείται, στατιστικά σημαντικά, ανάλογα με το τμήμα στο οποίο εργάζονται οι συμμετέχοντες στην έρευνα (εκτός από τις διαστάσεις «*Συνθήκες Λειτουργίας*» και «*Συνάδελφοι*»). Πιο συγκεκριμένα:

- «**Μισθός**»: Μεγαλύτερη ικανοποίηση (3,56) παρουσιάζεται στο τμήμα ΚΔΑΠ και μικρότερη (2,56) στο Τμήμα Ευπαθών Ομάδων ( $p < 0,05$ ) που πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι η πλειονότητα των εργαζομένων στα Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κάτοχοι μεταπτυχιακών διπλωμάτων όπου και απολαμβάνουν υψηλότερες απολαβές.
- «**Προαγωγή**»: Μεγαλύτερη ικανοποίηση (3,50) παρουσιάζεται στο τμήμα Δ/Οικονομικό και μικρότερη (2,36) στο Τμήμα Γ' Ηλικίας ( $p < 0,05$ ) που ίσως να οφείλεται στην σύνθεση του δείγματος όπου, οι εργαζόμενοι στο τμήμα Δ/Οικονομικό έχουν προοπτική προαγωγής καθώς είναι μόνιμοι/αορίστου χρόνου υπάλληλοι σε σχέση με τους εργαζομένους των άλλων τμημάτων που απασχολούνται υπάλληλοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου σε μεγάλο ποσοστό.

- **«Εποπτεία»:** Μεγαλύτερη ικανοποίηση (5,45) παρουσιάζεται στο τμήμα Παιδικών Σταθμών και μικρότερη (4,47) στο Τμήμα Δ/Οικονομικό ( $p<0,05$ ) που πιθανόν να οφείλεται στην ικανότητα ορθής διαχείρισης των διαφόρων γεγονότων που προκύπτουν εκ μέρους της διοίκησής του.
- **«Προνόμια-Οφέλη»:** Μεγαλύτερη ικανοποίηση (3,71) παρουσιάζεται στο τμήμα ΚΔΑΠ και μικρότερη (2,11) στο Τμήμα Γ' Ηλικίας ( $p<0,05$ ) και πιθανόν οφείλεται στο γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων στο τμήμα ΚΔΑΠ είναι υπάλληλοι με σχέση εργασίας ορισμένου χρόνου και παρακινούνται από τα υπάρχοντα προνόμια οφέλη που προσφέρει ο Οργανισμός σε σχέση με τους μόνιμους /αορίστου χρόνου υπαλλήλους που στελεχώνουν τα άλλα τμήματα και θεωρούν πως εντοπίζουν προνόμια που ενώ δικαιούνται δεν τα λαμβάνουν.
- **«Ενδεχόμενες Ανταμοιβές»:** Μεγαλύτερη ικανοποίηση (4,06) παρουσιάζεται στο τμήμα Παιδικών Σταθμών και μικρότερη (2,64) στο Τμήμα Γ' Ηλικίας ( $p<0,05$ ) που πιθανόν να οφείλεται σε συγκεκριμένους εσωτερικούς παράγοντες παρακίνησης μη υλικών απολαβών όπως ώρες εργασίας, ευέλικτα ωράρια, επιπλέον ημέρες διακοπών τους οποίους απολαμβάνουν οι εργαζόμενοι στους Παιδικούς Σταθμούς έναντι των άλλων εργαζομένων.
- **«Φύση Εργασίας»:** Μεγαλύτερη ικανοποίηση (5,30) παρουσιάζεται στο τμήμα Παιδικών Σταθμών και μικρότερη (4,19) στο Τμήμα Γ' Ηλικίας ( $p<0,05$ ) που πιθανόν να οφείλεται στο αντικείμενο εργασίας, τις συνθήκες υγιεινής, το περιβάλλον καθώς οι Παιδικοί Σταθμοί διαθέτουν ένα άριστα εξοπλισμένο περιβάλλον εργασίας.
- **«Επικοινωνία»:** Μεγαλύτερη ικανοποίηση (4,47) παρουσιάζεται στο τμήμα Παιδικών Σταθμών και μικρότερη (2,94) στο Τμήμα Γ' Ηλικίας ( $p<0,05$ ) που ίσως να οφείλεται στον σωστότερο συντονισμό δραστηριοτήτων εκ μέρους της διοίκησης του τμήματος, οι οποίες και προάγουν την ομαλή συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων.
- **«Συνολική Ικανοποίηση»:** Τέλος μεγαλύτερη ικανοποίηση παρουσιάζεται στο τμήμα ΚΔΑΠ (4,11) και στο Τμήμα Παιδικών Σταθμών (4,10) και μικρότερη στο Τμήμα Γ' Ηλικίας (3,15) με  $p<0,05$ . Το αποτέλεσμα αυτό αποτυπώνει την ανάγκη διαμόρφωσης ενός πιο ξεκάθαρα και κατανοητού πλαισίου διοίκησης και εργαζομένων, με συγκεκριμένους στόχους, ορθό καταμερισμό αντικειμένων και ευθυνών, κατάλληλους δίαυλους επικοινωνίας, τα οποία θα συμβάλλ καθοριστικά στην ενίσχυση της συνολικής ικανοποίησης από την εργασία για τους υπαλλήλους του Οργανισμού.

ε. Για την διερεύνηση του θέματος σχετικά με την υπηρεσιακή κατάσταση πραγματοποιήθηκε μια σύγκριση μέσων τιμών, T-test ανάμεσα στη «Συνολική Ικανοποίηση» και στις εννέα διαστάσεις της με το είδος απασχόλησης. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 9**.

Πίνακας 9. Επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης

|                             | ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ |       |                                |       | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|-----------------------------|-------------------|-------|--------------------------------|-------|--|
|                             | Μόνιμος/Αορίστου  |       | Ορισμένου                      |       |  |
|                             | Χρόνου<br>(N=35)  |       | Χρόνου/Σύμβαση Έργου<br>(N=88) |       |  |
|                             | M.T               | T.A.  | M.T.                           | T.A.  | P                                      |
| Μισθός                      | 3,09              | 0,925 | 3,36                           | 1,318 | 0,199                                  |
| Προαγωγή                    | 3,28              | 1,136 | 2,70                           | 1,110 | 0,011*                                 |
| Εποπτεία                    | 5,23              | 1,004 | 5,05                           | 1,057 | 0,381                                  |
| Προνόμια – οφέλη            | 3,25              | 1,191 | 3,30                           | 1,216 | 0,850                                  |
| Ενδεχόμενες ανταμοιβές      | 3,86              | 1,201 | 3,69                           | 1,380 | 0,509                                  |
| Συνθήκες λειτουργίας        | 3,00              | 1,164 | 3,50                           | 1,118 | 0,029*                                 |
| Συνάδελφοι                  | 4,45              | 0,962 | 4,49                           | 1,060 | 0,841                                  |
| Φύση εργασίας               | 5,00              | 0,889 | 5,02                           | 0,895 | 0,924                                  |
| Επικοινωνία                 | 4,21              | 1,138 | 4,08                           | 1,269 | 0,595                                  |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b> | 3,93              | 0,720 | 3,92                           | 0,863 | 0,954                                  |

<sup>1</sup> T-test για ανεξάρτητα δείγματα

Και το Είδος Απασχόλησης φαίνεται να επηρεάζει κάποιες διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι οι Μόνιμοι/Αορίστου Χρόνου υπάλληλοι έχουν στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερη ικανοποίηση στη διάσταση της «Προαγωγής» (3,28) σε σχέση με τους Ορισμένου Χρόνου υπαλλήλους (2,70). Αντιθέτως, οι Ορισμένου Χρόνου υπάλληλοι έχουν στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερη ικανοποίηση (3,50) στη διάσταση «Συνθήκες Λειτουργίας» ( $p < 0.05$ )

Επομένως με βάση τα παραπάνω προκύπτει ότι, το φύλο δεν επηρεάζει την συνολική εργασιακή ικανοποίηση και μόνο στην διάσταση «Συνάδελφοι» εμφανίζεται στατιστικά σημαντική συσχέτιση με τις γυναίκες και πιθανόν αποτυπώνει την διαφορετική σημασία που αποδίδουν τα δύο φύλα στους παράγοντες που λαμβάνουν ικανοποίηση από την εργασία τους.

Επίσης, ούτε η οικογενειακή κατάσταση επιδρά στην συνολική επαγγελματική ικανοποίηση αλλά οι άγαμοι εμφανίζουν σημαντική συσχέτιση στην διάσταση « Επικοινωνία». Το επίπεδο σπουδών δεν σχετίζεται με την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση και τις επιμέρους διαστάσεις της. Αντίθετα το τμήμα εργασίας επηρεάζει την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση και τις επιμέρους διαστάσεις



της γεγονός που πιθανόν να οφείλεται στην διαφορετική φύση του αντικειμένου εργασίας, στις απαιτήσεις απόδοσης, στις σχέσεις με τους προϊσταμένους, τους συναδέλφους.

Επιπροσθέτως και το είδος απασχόλησης επιδρά σε διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης και φαίνεται ότι οι άνθρωποι παρακινούνται από διαφορετικά χαρακτηριστικά της εργασιακής ικανοποίησης. Οι συμβασιούχοι δηλώνουν πιο ικανοποιημένοι στις «*Συνθήκες εργασίας*» σε σχέση με το μόνιμο/αορίστου χρόνου προσωπικό, γεγονός που πιθανόν να οφείλεται στον μακροβιότερο εργασιακό βίο και στον κορεσμό των μόνιμων υπαλλήλων σε σχέση με τους συμβασιούχους υπαλλήλους. Αντίθετα, το μόνιμο/αορίστου χρόνου προσωπικό έχοντας προοπτική προαγωγής επιδρά στην διάσταση της «*Προαγωγής*» σε αντίθεση με τους συμβασιούχους που δεν αποτελεί γι' αυτούς παράγοντα παρακίνησης.

### Ερευνητικό ερώτημα 2<sup>ο</sup>.

Το δεύτερο ερώτημα αναζητά αν υπάρχει σχέση ανάμεσα σε δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και στις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης. Για την διερεύνηση του ερωτήματος συντελείται ανάλυση συσχέτισης μέσω του συντελεστή Pearson r που αφορά ποσοτικές μεταβλητές. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 10**.

**Πίνακας 10. Συσχέτιση των διαστάσεων της Εργασιακής Ικανοποίησης με Δημογραφικά χαρακτηριστικά**

|                               | <i>Ηλικία<br/>(σε έτη)</i> | <i>Έτη<br/>εργασίας</i> | <i>Πόσα χρόνια είστε<br/>σε αυτή τη θέση</i> | <i>Μηνιαίο εισόδημα<br/>από την υπηρεσία</i> |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|--|--|
|                               | R <sup>1</sup>             | R <sup>1</sup>          | R <sup>1</sup>                               | R <sup>1</sup>                               |
| <b>Μισθός</b>                 | -0,222*                    | -0,170                  | -0,021                                       | 0,033  |
| <b>Προαγωγή</b>               | 0,067                      | 0,115                   | 0,187*                                       | 0,289**                                      |
| <b>Εποπτεία</b>               | -0,134                     | -0,074                  | 0,126  | -0,059                                       |
| <b>Προνόμια – οφέλη</b>       | -0,122                     | -0,085                  | -0,091                                       | 0,058  |
| <b>Ενδεχόμενες ανταμοιβές</b> | -0,093                     | -0,026                  | 0,055  | -0,007                                       |
| <b>Συνθήκες λειτουργίας</b>   | -0,156                     | -0,162                  | -0,029                                       | -0,233*                                      |
| <b>Συνάδελφοι</b>             | -0,017                     | -0,030                  | 0,112  | -0,039                                       |
| <b>Φύση εργασίας</b>          | -0,092                     | 0,003                   | 0,143  | -0,043                                       |
| <b>Επικοινωνία</b>            | -0,102                     | -0,041                  | 0,098  | -0,019                                       |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΉ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>   | -0,135                     | -0,069                  | 0,076  | -0,001                                       |

<sup>1</sup> Συντελεστής συσχέτισης Pearson

\* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,05

\*\* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01

Όπως καταγράφηκε όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίηση στο «μισθό» (-0,222) και καθώς, φυσιολογικά, τα μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα έχουν εργασθεί περισσότερο από τους νεότερους φαίνεται ότι επιζητούν και περισσότερες οικονομικές απολαβές από το «αναμενόμενο» για να νιώσουν ικανοποίηση σε σχέση με τους νέους εργαζόμενους. Επιπλέον όσο περισσότερα χρόνια είναι οι ερωτώμενοι στην ίδια θέση τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση στην «προαγωγή» (0,187) λόγω ότι στο ελληνικό δημόσιο η προοπτική προαγωγής συνδέεται κατά πλειονότητα με τα εργασιακά έτη. Επίσης, το μηνιαίο εισόδημα από την υπηρεσία έχει θετική σχέση με την ικανοποίηση στην «Προαγωγή» (0,289) όπου οι εργαζόμενοι με υψηλές αποδοχές διαθέτουν ανώτερους τίτλους σπουδών, απασχολούνται σε ανώτερες ιεραρχικά θέσεις και παρακινούνται από την προαγωγή σε μεγαλύτερο βαθμό από τους χαμηλότερα αμειβόμενους εργαζόμενους. Το μηνιαίο εισόδημα αποτυπώνει αρνητική σχέση με την ικανοποίηση στις «συνθήκες λειτουργίας» (-0,233) που πιθανόν να οφείλεται στο γεγονός ότι οι υψηλές αποδοχές συνδέονται κατά πλειονότητα με μεγάλη εργασιακή εμπειρία και πιθανόν κορεσμού λόγω κόπωσης.

### Ερευνητικό ερώτημα 3<sup>ο</sup>

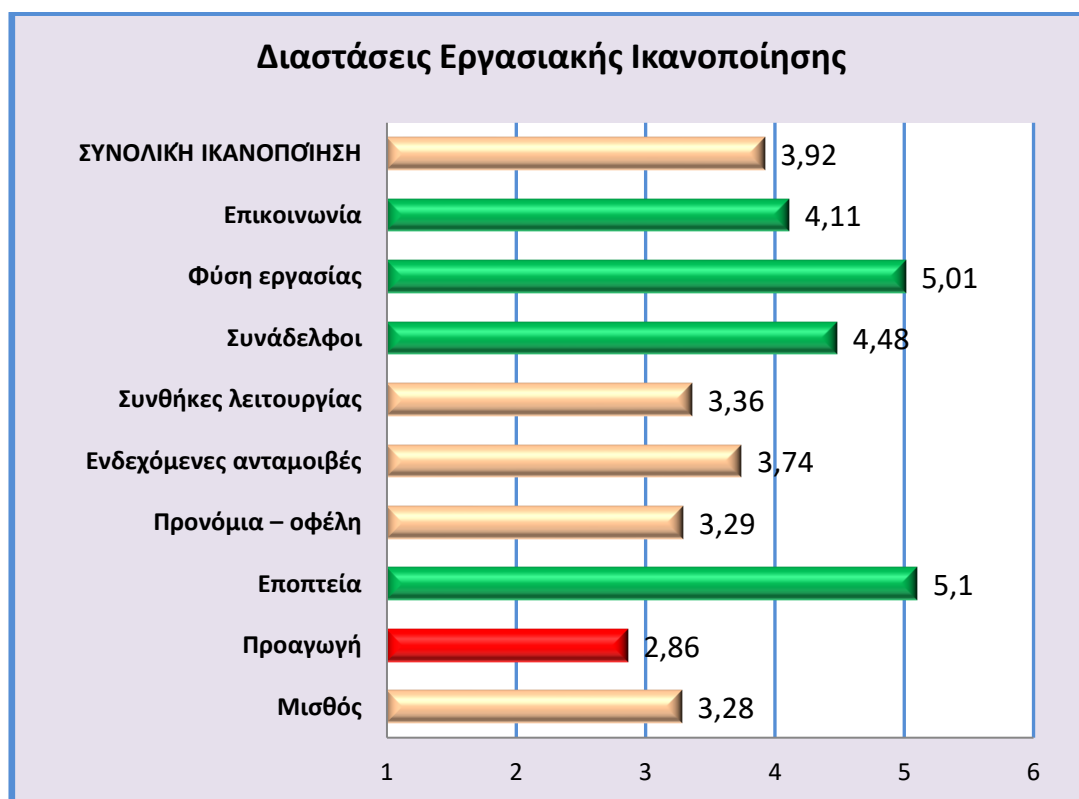
Το τρίτο ερευνητικό ερώτημα αναζητά τον συνολικό και κατά διαστάσεις βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα. Για την διερεύνηση του ερωτήματος πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων ώστε να προσδιοριστούν οι μέσες τιμές των 9 διαστάσεων της ικανοποίησης και της συνολικής ικανοποίησης, οι τυπικές αποκλίσεις, όπου τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακα 11**.

**Πίνακας 11. Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης**

|                 | N   | Min | Max | M.T. | T.A.  | Cronbach's Alpha |
|-----------------|-----|-----|-----|------|-------|------------------|
| <b>Μισθός</b>   | 122 | 1   | 6   | 3,28 | 1,221 | 0,777            |
| <b>Προαγωγή</b> | 123 | 1   | 6   | 2,86 | 1,143 | 0,670            |
| <b>Εποπτεία</b> | 123 | 1   | 6   | 5,10 | 1,041 | 0,815            |

|                             |            |          |          |             |              |              |
|-----------------------------|------------|----------|----------|-------------|--------------|--------------|
| Προνόμια – οφέλη            | 123        | 1        | 6        | 3,29        | 1,204        | 0,633        |
| Ενδεχόμενες ανταμοιβές      | 123        | 1        | 6        | 3,74        | 1,329        | 0,788        |
| Συνθήκες λειτουργίας        | 123        | 1        | 6        | 3,36        | 1,149        | 0,659        |
| Συνάδελφοι                  | 123        | 1        | 6        | 4,48        | 1,030        | 0,641        |
| Φύση εργασίας               | 123        | 2        | 6        | 5,01        | 0,890        | 0,702        |
| Επικοινωνία                 | 123        | 1        | 6        | 4,11        | 1,230        | 0,758        |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b> | <b>123</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>3,92</b> | <b>0,822</b> | <b>0,931</b> |

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, οι εργαζόμενοι εκφράζουν ικανοποίηση όταν επιτυγχάνεται σκορ >4, ενώ εκφράζουν δυσαρέσκεια όταν επιτυγχάνεται σκορ <3. Με βάση αυτό το δεδομένο, διαπιστώνουμε ότι οι ερωτηθέντες εκφράζουν ικανοποίηση στις διαστάσεις της «Εποπτείας» (5,1), της «Φύσης εργασίας» (5,01), των «Συναδέλφων» (4,48) και της «Επικοινωνίας» (4,11). Δυσαρέσκεια εκφράζουν μόνο στη διάσταση της «Προαγωγής» (2,86). Για τις υπόλοιπες διαστάσεις «Συνθήκες Λειτουργίας» (3,36), «Ενδεχόμενες ανταμοιβές»(3,74), «Μισθός»(3,28), «Προνόμια-οφέλη» (3,29) και για τη «Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση» (3,92), το μέσο σκορ που επιτυγχάνεται υποδεικνύει ότι δεν υπάρχει ούτε ικανοποίηση ούτε δυσαρέσκεια.



## Σχήμα 7. Διαστάσεις Εργασιακής Ικανοποίησης

Οι διαστάσεις της «Εποπτείας»(5,1), «Φύση Εργασίας» (5,01), «Συνάδελφοι» (4,48), «Επικοινωνία» (4,11) φαίνεται ότι αποτελούν παράγοντες ικανοποίησης στους συμμετέχοντες στην έρευνα οι οποίοι παρακινούνται από παράγοντες υγιεινής, όπως τις σχέσεις που αναπτύσσουν μέσα στον Οργανισμό (προϊστάμενο, συνάδελφοι), την φύση της εργασίας και την επικοινωνία. Η διάσταση της «Προαγωγής» (2,86) που παρουσιάζει χαμηλό σκορ πιθανόν να οφείλεται στην σύνθεση του δείγματος όπου το 70% αποτελείται από προσωπικό με σχέση εργασίας ορισμένου χρόνου χωρίς προοπτική προαγωγής. Οι «Συνθήκες λειτουργίας» με μέσο όρο (3,36), οι «Ενδεχόμενες ανταμοιβές» με μέσο όρο (3,74), τα «Προνόμια-οφέλη» με μέσο όρο (3,29) και ο «μισθός» με (3,28) αποτελούν παραμέτρους που δεν μπορούν να αξιολογηθούν με βεβαιότητα ως προς την ικανοποίηση που παρέχουν.

Ακολουθεί συγκεντρωτικός πίνακας με όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου **Job Satisfaction Survey (JSS)** όσον αφορά τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία τους, **Πίνακας 12**.

**Πίνακας 12. Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS)**

| Κατηγορία | α/α                                      | Ερωτηματολόγιο JSS  | Min      | Max      | M.T         | T.A         | Επικρατούσα Τιμή |
|-----------|--|---|----------|----------|-------------|-------------|------------------|
| Μισθός    | 1  | Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία μου.   | 1        | 6        | 3,69        | 1,56        | 5                |
|           | 10*                                      | Οι αυξήσεις μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.  | 1        | 6        | 2,00        | 1,38        | 1                |
|           | 19*                                      | Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά | 1        | 6        | 4,21        | 1,59        | 6                |
|           | 28                                       | Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.       | 1        | 6        | 3,16        | 1,68        | 2                |
|           | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>3,28</b> | <b>1,22</b> | <b>3</b>         |
| Προαγωγή  | 2*                                       | Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.                                    | 1        | 6        | 2,23        | 1,37        | 1                |

|               |  |  |          |          |             |             |          |
|---------------|--|--|----------|----------|-------------|-------------|----------|
|               | 11                                       | Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής                                     | 1        | 6        | 2,78        | 1,67        | 1        |
|               | 20                                       | Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού      | 1        | 6        | 3,19        | 1,62        | 2        |
|               | 33                                       | Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.                             | 1        | 6        | 3,28        | 1,69        | 5        |
|               | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>2,86</b> | <b>1,14</b> | <b>3</b> |
| Επιπτεία      | 3  | Ο/Η προϊστάμενος/η είναι πολύ ικανός/η στη δουλειά του/της.  | 1        | 6        | 5,21        | 1,11        | 6        |
|               | 12*                                      | Ο/Η προϊστάμενος/η είναι άδικος/η μαζί μου.  | 1        | 6        | 5,02        | 1,46        | 6        |
|               | 21*                                      | Ο/Η προϊστάμενος/η ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του                   | 1        | 6        | 4,78        | 1,52        | 6        |
|               | 30                                       | Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου.   | 1        | 6        | 5,40        | 1,03        | 6        |
|               | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>5,10</b> | <b>1,04</b> | <b>6</b> |
| Πρόνομα-Οφέλη | 4*                                       | Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τις πρόσθετες που μου προσφέρει η εργασία μου.                      | 1        | 6        | 3,21        | 1,73        | 2        |
|               | 13                                       | Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί. | 1        | 6        | 3,50        | 1,68        | 5        |

|                        |  |  |          |          |             |             |          |
|------------------------|--|--|----------|----------|-------------|-------------|----------|
|                        | 22                                       | Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο                                 | 1        | 6        | 3,08        | 1,69        | 2        |
|                        | 29*                                      | Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού μου που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει. | 1        | 6        | 3,31        | 1,77        | 2        |
|                        | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>3,29</b> | <b>1,20</b> | <b>3</b> |
| Ενδεχόμενες Ανταμοιβές | 5  | Όταν κάνω την δουλειά μου αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.  | 1        | 6        | 4,06        | 1,65        | 5        |
|                        | 14*                                      | Δεν θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται.   | 1        | 6        | 4,09        | 1,70        | 6        |
|                        | 23*                                      | Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ   | 1        | 6        | 3,21        | 1,59        | 2        |
|                        | 32*                                      | Δεν θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.                                       | 1        | 6        | 3,55        | 1,81        | 2        |
|                        | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>3,74</b> | <b>1,33</b> | <b>4</b> |

| Κατηγορία            | α/α | Ερωτηματολόγιο JSS  | Min | Max | M.T  | T.A  | Επικρατούσα Τιμή |
|----------------------|-----|---|-----|-----|------|------|------------------|
| Συνθήκες Λειτουργίας | 6*  | Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας, καθιστούν την διεκπεραίωση μιας σωστής δουλειάς δύσκολη. | 1   | 6   | 2,39 | 1,32 | 2                |
|                      | 15  | Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά την δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία.                   | 1   | 6   | 3,38 | 1,64 | 2                |

|               |     |   |          |          |             |             |          |
|---------------|-----|---|----------|----------|-------------|-------------|----------|
|               | 24* | Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.                          | 1        | 6        | 3,43        | 1,85        | 2        |
|               | 31* | Έχω περισσότερη από ότι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.                          | 1        | 6        | 4,26        | 1,76        | 6        |
|               |     | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b>  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>3,36</b> | <b>1,15</b> | <b>4</b> |
| Συναδέλφοι    | 7   | Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.                                | 1        | 6        | 5,17        | 1,02        | 6        |
|               | 16* | Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανεπάρκειας των συναδέλφων μου. | 1        | 6        | 3,88        | 1,71        | 6        |
|               | 25  | Περνάω ευχάριστα με τους συναδέλφους μου  | 1        | 6        | 4,93        | 1,27        | 5        |
|               | 34* | Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.                             | 1        | 6        | 3,95        | 1,76        | 5        |
|               |     | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b>  | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>4,48</b> | <b>1,03</b> | <b>6</b> |
| Φύση Εργασίας | 8*  | Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.                          | 1        | 6        | 4,75        | 1,55        | 6        |
|               | 17  | Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.   | 1        | 6        | 5,15        | 1,12        | 6        |
|               | 27  | Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.                         | 1        | 6        | 5,30        | 0,87        | 6        |
|               | 35  | Η εργασία μου είναι ευχάριστη.  | 1        | 6        | 4,84        | 1,26        | 5        |
|               |     | <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b>  | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>5,01</b> | <b>0,89</b> | <b>6</b> |
| Επικοινωνία   | 9   | Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.                                 | 1        | 6        | 4,28        | 1,43        | 5        |

|  |   |          |          |             |             |          |
|--|---|----------|----------|-------------|-------------|----------|
| 18*                                      | Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν είναι ξεκάθαροι                 | 1        | 6        | 4,41        | 1,57        | 6        |
| 26*                                      | Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι. | 1        | 6        | 3,68        | 1,78        | 2        |
| 36*                                      | Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.                             | 1        | 6        | 4,09        | 1,70        | 5        |
| <b>Μέση Τιμή κατηγορίας ικανοποίησης</b> |   | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>4,11</b> | <b>1,23</b> | <b>6</b> |
| Συνολική Ικανοποίηση                     |   | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>3,92</b> | <b>0,82</b> | <b>4</b> |

*\*Μετά την αναστροφή απαντήσεων*

#### **4.4. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ**

Για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Wang & Law Scale EI (2004). Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να εκφράσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε 16 προτάσεις με μια κλίμακα από το 1 (δεν μου ταιριάζει καθόλου) έως το 7 (μου ταιριάζει απόλυτα). Με το παρόν ερωτηματολόγιο μετρείται η Συναισθηματική Νοημοσύνη σε 4 επιμέρους διαστάσεις που συμφωνούν με τον ορισμό των Mayer & Slavery (1997). Για κάθε ερωτώμενο εξάγεται το άθροισμα των βαθμών από όλες τις ερωτήσεις που απαρτίζουν κάθε διάσταση και προκύπτει ένα επιμέρους σκορ εύρους από 4–28. Επίσης, προκύπτει και το σκορ της Συνολικής Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως άθροισμα των βαθμών από όλες τις ερωτήσεις (εύρος σκορ από 16-112). Όσο μεγαλύτερο είναι το σκορ που επιτυγχάνεται, τόσο μεγαλύτερη είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη του ερωτώμενου.

Στον **Πίνακα 13**, παρουσιάζονται οι τιμές του δείκτη Cronbach's Alpha που προσδιορίστηκαν από τους ερευνητές Wang & Law Scale EI (2004) και οι τιμές της παρούσας εργασίας (Kafetsios, & Zampetakis, 2008).



**Πίνακας 13. Σύγκριση τιμών δεικτών αξιοπιστίας**

| Διαστάσεις- Ενότητες                     | Wang & Law Scale EI<br>Cronbach's Alpha | Η παρούσα έρευνα<br>Cronbach's Alpha |
|--|---|--------------------------------------|
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του<br>εαυτού | <b>0,84</b>                             | <b>0,765</b>                         |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των<br>άλλων  | <b>0,75</b>                             | <b>0,644</b>                         |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων                | <b>0,89</b>                             | <b>0,690</b>                         |
| Χρήση των συναισθημάτων                  | 0,79                                    | 0,821                                |

Διαπιστώνεται ότι καταγράφονται μικρότερες τιμές αξιοπιστίας στις διαστάσεις εκτός από την «*χρήση των συναισθημάτων*». Παρ' όλα αυτά η αξιοπιστία της κλίμακας είναι πολύ ικανοποιητική αφού το Cronbach's Alpha της Συνολικής Συναισθηματικής Νοημοσύνης αγγίζει το 0,867. Παρομοίως ικανοποιητική είναι και η αξιοπιστία των επιμέρους κλιμάκων για τις διαστάσεις της ΣΝ, με Cronbach's Alpha άνω του 0,6 (στις μισές περιπτώσεις άνω του 0,7) και επομένως το συγκεκριμένο εργαλείο είναι αξιόπιστο και κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα.

#### **Ερευνητικό ερώτημα 4<sup>ο</sup>.**

Το τέταρτο ερώτημα αναζητά από ποιους παράγοντες εξαρτάται η συνολική και κατά διάσταση συναισθηματική νοημοσύνη του προσωπικού. Προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην Συναισθηματική Νοημοσύνη των διαφόρων δημογραφικών υποκατηγοριών του δείγματος, πραγματοποιήθηκαν κατάλληλα παραμετρικά και μη παραμετρικά στατιστικά τεστ.

α. Για την διερεύνηση του αναφορικά με το φύλο πραγματοποιήθηκε μια σύγκριση μέσω ανεξάρτητων τιμών (Mann-Whitney) Ως εξαρτημένες μεταβλητές θεωρήθηκαν η «Συνολική συναισθηματική νοημοσύνη» και οι επιμέρους διαστάσεις της. Ανεξάρτητος παράγοντας ελήφθη το φύλο με τις διακυμάνσεις (Άρρεν-Θήλυ). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακας 14**

**Πίνακας 14.** Επίδραση του Φύλου στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

|                                       | ΦΥΛΟ            |        |                |        | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|---------------------------------------|-----------------|--------|----------------|--------|--|
|                                       | Άρρεν<br>(N=27) |        | Θήλυ<br>(N=95) |        |  |
|                                       | M.T             | T.A.   | M.T.           | T.A.   |  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 22,19           | 3,627  | 22,82          | 3,393  | 0,525                                  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων  | 21,44           | 3,004  | 22,04          | 3,252  | 0,410                                  |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων             | 22,67           | 2,974  | 21,93          | 3,618  | 0,415                                  |
| Χρήση των συναισθημάτων               | 19,93           | 5,237  | 21,12          | 4,443  | 0,394                                  |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>   | 86,22           | 11,577 | 87,91          | 11,048 | 0,679                                  |

<sup>1</sup> Mann-Whitney για ανεξάρτητα δείγματα

Η συναισθηματική νοημοσύνη και οι επιμέρους διαστάσεις της φαίνεται να κυμαίνονται σε παρόμοια επίπεδα και για τα δύο φύλα ( $p>0.05$ ) με τις γυναίκες να εμφανίζουν ένα ελαφρύ προβάδισμα σε όλες τις διαστάσεις της, σε σχέση με τους άνδρες συναδέλφους τους εκτός της ρύθμισης των συναισθημάτων (μέσος όρος 21,93 των γυναικών έναντι 22,67 των αντρών).

β. Για την διερεύνηση του ερωτήματος σχετικά με την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στην συνολική συναισθηματική ικανοποίηση και στις 4 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε t- test για ανεξάρτητα δείγματα.. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακα 15**.

**Πίνακας 15.** Επίδραση της Οικογενειακής κατάστασης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

|                                       | ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ |       |                |       | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|---------------------------------------|------------------------|-------|----------------|-------|--|
|                                       | Έγγαμος/η<br>(N=85)    |       | Άλλο<br>(N=37) |       |  |
|                                       | M.T                    | T.A.  | M.T.           | T.A.  |  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 22,61                  | 3,356 | 22,84          | 3,671 | 0,740                                  |

|                                      |       |        |       |        |       |
|--------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων | 21,75 | 3,051  | 22,27 | 3,525  | 0,413 |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων            | 22,19 | 3,466  | 21,86 | 3,576  | 0,640 |
| Χρήση των συναισθημάτων              | 21,11 | 4,616  | 20,27 | 4,759  | 0,364 |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>  | 87,66 | 10,997 | 87,24 | 11,613 | 0,851 |

<sup>1</sup> T-test για ανεξάρτητα δείγματα

Η συναισθηματική νοημοσύνη και οι επιμέρους διαστάσεις της δεν φαίνεται να επηρεάζονται από την οικογενειακή κατάσταση του ερωτώμενου ( $p > 0.05$ ) με τους έγγαμους να έχουν ένα ελαφρύ προβάδισμα (μέσος όρος 87,66 έναντι των άγαμων 87,24).

γ. Για την διερεύνηση του ερωτήματος σχετικά με την επίδραση της εκπαίδευσης στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη και στις 4 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε Kruskal-Wallis Test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 16**.

**Πίνακας 16. Επίδραση της Εκπαίδευσης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

|                                       | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ                |        |                                  |        |                                 |        | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|---------------------------------------|---------------------------|--------|----------------------------------|--------|---------------------------------|--------|--|
|                                       | Απόφοιτος<br>ΔΕ<br>(N=42) |        | Απόφοιτος/η<br>ΑΕΙ/ΤΕΙ<br>(N=64) |        | Κάτοχος<br>Master/Phd<br>(N=15) |        |  |
|                                       | M.T                       | T.A.   | M.T                              | T.A.   | M.T.                            | T.A.   |  |
|                                       |                           |        |                                  |        |                                 |        |  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 22,21                     | 3,585  | 22,91                            | 3,289  | 22,80                           | 3,783  | 0,673                                  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων  | 21,98                     | 3,272  | 21,91                            | 3,131  | 21,67                           | 3,559  | 0,974                                  |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων             | 21,79                     | 3,606  | 22,38                            | 3,489  | 21,87                           | 3,357  | 0,686                                  |
| Χρήση των συναισθημάτων               | 21,36                     | 4,201  | 20,53                            | 4,653  | 21,60                           | 5,138  | 0,458                                  |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>   | 87,33                     | 10,813 | 87,72                            | 11,146 | 87,93                           | 12,820 | 0,917                                  |

<sup>1</sup> Kruskal-Wallis Test για ανεξάρτητα δείγματα

Η συναισθηματική νοημοσύνη και οι επιμέρους διαστάσεις της δεν φαίνεται να εξαρτώνται από το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτωμένων ( $p>0.05$ ).

δ . Για την διερεύνηση της υπόθεσης αναφορικά με την επίδραση του τμήματος εργασίας πάνω στην «Συνολική συναισθηματική νοημοσύνη» και στις 4 διαστάσεις της πραγματοποιήθηκε Kruskal-Wallis Test. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 17**.

**Πίνακας 17. Επίδραση του Τμήματος Εργασίας στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

| ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΘΕ                 |                         |                       |        |                     |        |                |       |                               |        |                             |       |   |
|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|---------------------|--------|----------------|-------|-------------------------------|--------|-----------------------------|-------|---|
|                                     |                         | Δ/Οικονομικό<br>(N=9) |        | Γ' Ηλικίας<br>(N=8) |        | ΚΔΑΠ<br>(N=34) |       | Παιδικών<br>Σταθμών<br>(N=54) |        | Ευπαθών<br>Ομάδων<br>(N=17) |       | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup><br>P |
|                                     |                         | M.T                   | T.A.   | M.T                 | T.A.   | M.T            | T.A.  | M.T                           | T.A.   | M.T.                        | T.A.  |   |
| Εκτίμηση των                        | συναισθημάτων του       | 21,00                 | 5,244  | 21,50               | 5,503  | 22,91          | 3,108 | 23,11                         | 3,014  | 22,29                       | 3,057 | 0,866                                       |
| Εκτίμηση των                        | συναισθημάτων των άλλων | 21,33                 | 4,555  | 22,13               | 2,900  | 21,85          | 3,106 | 21,96                         | 3,233  | 22,06                       | 2,904 | 0,999                                       |
| Ρύθμιση των                         | συναισθημάτων           | 21,33                 | 4,213  | 20,75               | 5,120  | 22,62          | 2,829 | 22,07                         | 3,639  | 22,12                       | 3,080 | 0,886                                       |
| Χρήση των                           | συναισθημάτων           | 17,44                 | 5,940  | 18,13               | 4,974  | 21,50          | 3,670 | 21,11                         | 4,808  | 21,82                       | 4,419 | 0,136                                       |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b> |                         | 81,11                 | 19,010 | 82,50               | 13,980 | 88,88          | 9,547 | 88,26                         | 10,404 | 88,29                       | 9,157 | 0,792                                       |

<sup>1</sup> Kruskal-Wallis Test για ανεξάρτητα δείγματα

Ούτε το τμήμα εργασίας επηρεάζει τη συναισθηματική νοημοσύνη των ερωτωμένων ( $p>0.05$ ).

ε . Για την διερεύνηση του θέματος σχετικά με την υπηρεσιακή κατάσταση πραγματοποιήθηκε μια σύγκριση μέσω ανεξάρτητων τιμών, T-test. Ως εξαρτημένες μεταβλητές θεωρήθηκαν η «Συνολική Συναισθηματική νοημοσύνη» και οι 4 διαστάσεις της και ανεξάρτητοι παράγοντες το είδος απασχόλησης. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 18**.

**Πίνακας 18. Επίδραση του Είδους Απασχόλησης στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

|                                       | ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ |                                |                                |                  | Σημαντικότητα<br>Διαφοράς <sup>1</sup> |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------|--|
|                                       | Μόνιμος/Αορίστος  |                                | Ορισμένου                      |                  |  |
|                                       | Χρόνου<br>(N=34)  | Χρόνου/Σύμβαση Έργου<br>(N=88) | Χρόνου/Σύμβαση Έργου<br>(N=88) | Χρόνου<br>(N=34) |  |
|                                       | M.T               | T.A.                           | M.T.                           | T.A.             | P                                      |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 22,91             | 3,825                          | 22,59                          | 3,300            | 0,646                                  |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων  | 21,94             | 3,393                          | 21,90                          | 3,137            | 0,947                                  |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων             | 21,97             | 3,958                          | 22,14                          | 3,312            | 0,815                                  |
| Χρήση των συναισθημάτων               | 20,18             | 5,072                          | 21,11                          | 4,489            | 0,321                                  |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>   | 87,00             | 13,156                         | 87,74                          | 10,335           | 0,744                                  |

<sup>1</sup> T-test για ανεξάρτητα δείγματα

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ανεξάρτητη του είδους απασχόλησης των συμμετεχόντων στην έρευνα ( $p>0.05$ ).

Επομένως, προκύπτει πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ανεξάρτητη από το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, το τμήμα εργασίας και την σχέση εργασίας γεγονός που δείχνει ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα διαθέτουν υψηλό βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης το οποίο τους επιτρέπει να εκτελούν τα καθήκοντα του εργασιακού τους αντικειμένου χωρίς να επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες.

#### Ερευνητικό ερώτημα 5<sup>ο</sup>.

Το πέμπτο ερευνητικό ερώτημα αναζητά αν η συνολική και κατά διάσταση συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων στην έρευνα επηρεάζεται από δημογραφικούς παράγοντες και πιο συγκεκριμένα από ηλικία, έτη εργασίας, έτη στην ίδια θέση, μισθό. Για την διερεύνηση του ερωτήματος συντελείται ανάλυση συσχέτισης μέσω του συντελεστή Pearson r που αφορά ποσοτικές μεταβλητές. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 19**.

**Πίνακας 19 . Συσχέτιση των διαστάσεων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης με Δημογραφικά χαρακτηριστικά**

|  | <i>Ηλικία<br/>(σε έτη)</i> | <i>Έτη<br/>εργασίας</i> | <i>Πόσα χρόνια είστε<br/>σε αυτή τη θέση</i> | <i>Μηνιαίο εισόδημα<br/>από την υπηρεσία</i> |
|--|----------------------------|-------------------------|--|--|
|  | R <sup>1</sup>             | R <sup>1</sup>          | R <sup>1</sup>                               | R <sup>1</sup>                               |
| <b>Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού</b> | 0,047                      | 0,013                   | 0,014  | 0,176  |
| <b>Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων</b>  | 0,021                      | -0,043                  | -0,047                                       | 0,071  |
| <b>Ρύθμιση των συναισθημάτων</b>             | -0,014                     | -0,039                  | -0,083                                       | 0,036  |
| <b>Χρήση των συναισθημάτων</b>               | 0,020                      | -0,019                  | 0,016  | -0,009                                       |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ<br/>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>          | 0,025                      | -0,028                  | -0,028                                       | 0,082  |

<sup>1</sup> Συντελεστής συσχέτισης Pearson

\* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,05

\*\* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01

Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτωμένων δεν σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη ή τις επιμέρους διαστάσεις της.

Επομένως, όπως προκύπτει ούτε η ηλικία, τα έτη εργασίας, τα έτη εργασίας στην ίδια θέση και το μηνιαίο εισόδημα επενεργούν στη συναισθηματική νοημοσύνη. Ο υψηλός δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης των συμμετεχόντων στην έρευνα φαίνεται να δίνει στα άτομα αυτά την δυνατότητα να μπορούν να διαχειρίζονται με επιτυχία τις διάφορες προκλήσεις που καθημερινά αντιμετωπίζουν στον εργασιακό τους χώρο.

### **Ερευνητικό ερώτημα 6<sup>ο</sup>.**

Το έκτο ερευνητικό ερώτημα αναζητά το βαθμό συναισθηματικής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα. Για την διερεύνηση του ερωτήματος πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων ώστε να προσδιοριστούν οι μέσες τιμές των 4 διαστάσεων της συναισθηματικής ικανοποίησης και της συνολικής νοημοσύνης, οι τυπικές αποκλίσεις, όπου τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακας 20**.

**Πίνακας 20. Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

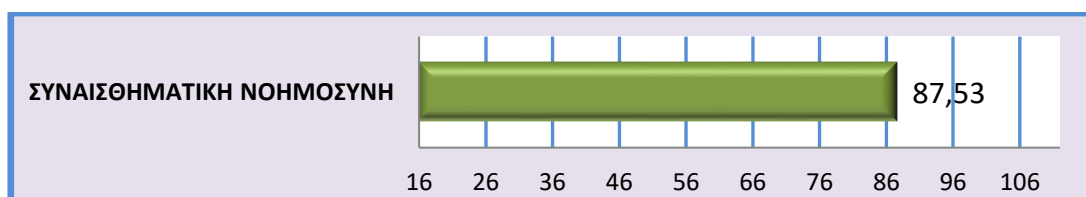
|                                       | N          | Min       | Max        | M.T.         | T.A.          | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|--------------|---------------|------------------|
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 122        | 11        | 28         | 22,68        | 3,441         | 0,765            |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων  | 122        | 15        | 28         | 21,91        | 3,196         | 0,644            |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων             | 122        | 12        | 28         | 22,09        | 3,488         | 0,690            |
| Χρήση των συναισθημάτων               | 122        | 9         | 28         | 20,85        | 4,656         | 0,821            |
| <b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>       | <b>122</b> | <b>53</b> | <b>112</b> | <b>87,53</b> | <b>11,141</b> | <b>0,867</b>     |

Τα περιγραφικά στατιστικά μέτρα που υπολογίστηκαν δεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, τόσο συνολικά όσο και σε όλες τις επιμέρους διαστάσεις. Το σκορ που επιτυγχάνεται σε κάθε διάσταση (ιδίως στην «Εκτίμηση των συναισθημάτων εαυτού» με 22,68 και στη «Ρύθμιση των συναισθημάτων» με 22,09) αλλά και στο σύνολο (87,53) πλησιάζει το δυνητικό μέγιστο.



**Σχήμα 8. Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

Η διάσταση «Χρήση των συναισθημάτων»(20,85) σε σχέση με τις υπόλοιπες διαστάσεις παρουσιάζει τη χαμηλότερη τιμή που πιθανόν να οφείλεται στην αυξημένη εργασιακή κόπωση των υπαλλήλων από το περιβάλλον εργασίας σε συνδυασμό με εξωγενείς οικογενειακούς παράγοντες.



**Σχήμα 9 . Συνολική Συναισθηματική Νοημοσύνη**

Επομένως, διαπιστώνεται πως οι συμμετέχοντες στην έρευνα δίνουν μεγάλη αξία σε εσωτερικά κίνητρα παρά σε εξωτερικά. Ο Κοινωνικός Οργανισμός καθώς δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών φαίνεται ότι αποτελεί ισχυρό κίνητρο επιλογής από άτομα που έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τα οποία λαμβάνουν ικανοποίηση από την ίδια την φύση της εργασίας τους και ολοκληρώνονται μέσα από την προσφορά τους προς το κοινωνικό σύνολο.

Ακολουθεί συγκεντρωτικός πίνακας με όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου για τη μέτρηση της **Συναισθηματικής Νοημοσύνης**, όσον αφορά τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία τους, **Πίνακας 21**.

**Πίνακας 21. Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία ερωτηματολογίου Wong, C. S., & Law, K. S. (2002)**

| Διάσταση                              | α/α | Ερωτηματολόγιο ΣΝ   | Min | Max | M.T  | T.A  | Επικρατούσα Τιμή |
|---------------------------------------|-----|---|-----|-----|------|------|------------------|
| Εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού | 1   | Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω(έχω μια καλή αίσθηση)το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νοιώθω (έτσι όπως αισθάνομαι) | 2   | 7   | 5,60 | 1,28 | 6                |
|                                       | 5   | Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων μου  | 2   | 7   | 5,75 | 1,06 | 6                |
|                                       | 9   | Πάντα καταλαβαίνω πως αισθάνομαι πραγματικά   | 3   | 7   | 5,58 | 1,04 | 6                |
|                                       | 13  | Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος /η ή όχι  | 2   | 7   | 5,93 | 1,09 | 7                |



|                                      |    |  |           |           |              |             |           |
|--------------------------------------|----|--|-----------|-----------|--------------|-------------|-----------|
|                                      |    | <b>Μέση Τιμή διάστασης</b>   | <b>11</b> | <b>28</b> | <b>22,68</b> | <b>3,44</b> | <b>25</b> |
| Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων | 2  | Πάντα μπορώ να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου με βάση την συμπεριφορά τους    | 2         | 7         | 5,53         | 1,18        | 6         |
|                                      | 6  | Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων                                  | 1         | 7         | 5,42         | 1,10        | 5         |
|                                      | 10 | Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα και τη συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων | 1         | 7         | 5,55         | 1,29        | 6         |
|                                      | 14 | Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου                       | 3         | 7         | 5,55         | 0,89        | 6         |
|                                      |    | <b>Μέση Τιμή διάστασης</b>   | <b>15</b> | <b>28</b> | <b>21,91</b> | <b>3,20</b> | <b>23</b> |
| Ρύθμιση των συναισθημάτων            | 3  | Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό ου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω   | 3         | 7         | 5,82         | 1,05        | 6         |
|                                      | 7  | Πάντα «λέω στον εαυτό μου» ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.                       | 1         | 7         | 5,22         | 1,42        | 5         |
|                                      | 11 | Είμαι ένα άτομο με ισχυρά κίνητρα  | 1         | 7         | 5,16         | 1,30        | 6         |
|                                      | 15 | Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να καταφέρει το καλύτερο                                | 3         | 7         | 5,89         | 1,04        | 6         |
|                                      |    | <b>Μέση Τιμή διάστασης</b>   | <b>12</b> | <b>28</b> | <b>22,09</b> | <b>3,49</b> | <b>22</b> |
| Χρήση των συναισθημάτων              | 4  | Μπορώ με την λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να ανταπεξέλθω στις δυσκολίες         | 1         | 7         | 5,35         | 1,53        | 7         |
|                                      | 8  | Είμαι απόλυτα ικανός/η να ελέγξω τα συναισθήματά μου                                 | 2         | 7         | 5,15         | 1,19        | 5         |
|                                      | 12 | Όταν θυμώνω, πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα  | 1         | 7         | 4,96         | 1,66        | 5         |

|                            |                                       |           |            |              |              |           |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 16                         | Έχω καλό έλεγχο των συναισθημάτων μου | 2         | 7          | 5,48         | 1,25         | 6         |
| <b>Μέση Τιμή διάστασης</b> |                                       | <b>9</b>  | <b>28</b>  | <b>20,85</b> | <b>4,66</b>  | <b>21</b> |
| Συναισθηματική Νοημοσύνη   |                                       | <b>53</b> | <b>112</b> | <b>87,53</b> | <b>11,14</b> | <b>84</b> |

#### 4.5. Σχέση της εργασιακής ικανοποίησης με την συναισθηματική νοημοσύνη

##### Ερευνητικό ερώτημα 7<sup>ο</sup>.

Το έβδομο ερευνητικό ερώτημα αναζητά αν η συνολική επαγγελματική νοημοσύνη σχετίζεται με την συνολική συναισθηματική νοημοσύνη. Για την διερεύνηση του ερωτήματος της ύπαρξης πιθανής σχέσης της εργασιακής ικανοποίησης με την συναισθηματική νοημοσύνη συντελείται ανάλυση γραμμικής συσχέτισης μέσω του συντελεστή Pearson r. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακα 22**.

**Πίνακας 22.** Συσχέτιση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη

|                                 | <i>Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση</i> |
|---------------------------------|---------------------------------------|
|                                 | R <sup>1</sup>                        |
| <i>Συναισθηματική Νοημοσύνη</i> | 0,207**                               |

<sup>1</sup> Συντελεστής συσχέτισης Pearson

\*\* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01

Παρατηρούμε ότι οι δύο μεταβλητές έχουν **μικρή θετική συσχέτιση (0,207)**, η οποία είναι **στατιστικά σημαντική σε επίπεδο  $\alpha=0,01$** . Το εύρημα αυτό μας επιτρέπει τη χρήση της Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης για να διαπιστωθεί συγκεκριμένα εάν υπάρχει και εξάρτηση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον **Πίνακα 23**.

**Πίνακας 23. Εξάρτηση της Συνολικής Εργασιακής Ικανοποίησης από την Συναισθηματική Νοημοσύνη (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης)**

| Εξαρτημένη Μεταβλητή           | Παράμετροι Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης | Ανεξάρτητη μεταβλητή (Συναισθηματική Νοημοσύνη) |
|--------------------------------|--|---|
| Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση | Συντελεστής β                            | 0,015   |
|                                | p-value                                  | 0,022*  |
|                                | R <sup>2</sup>                           | 0,043   |

\* Η επιρροή είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,05

Αρχικά εξετάζεται αν η Εργασιακή Ικανοποίηση εξαρτάται από την ΣΝ. Ο συντελεστής β (0,015) έχει θετικό πρόσημο και υποδηλώνει ότι **όσο μεγαλύτερη είναι η ΣΝ τόσο μεγαλύτερη είναι και η Εργασιακή Ικανοποίηση** (και το αντίστροφο). Επίσης, ο συντελεστής β είναι στατιστικά σημαντικός ( $p=0.022$ ), και πιστοποιεί την ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ των δύο μεταβλητών. Τέλος, ο συντελεστής προσδιορισμού R<sup>2</sup> δεικνύει ότι η ΣΝ ερμηνεύει το 4,3% της μεταβλητότητας της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Για την διερεύνηση του ερωτήματος ύπαρξης πιθανής σχέσης της συναισθηματικής νοημοσύνης με την συνολική επαγγελματική ικανοποίηση συντελείται ανάλυση γραμμικής συσχέτισης μέσω του συντελεστή Pearson. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον **Πίνακα 24**.

**Πίνακας 24. Εξάρτηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης από την Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση (χρήση Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης):**

| Εξαρτημένη Μεταβλητή     | Παράμετροι Απλής Γραμμικής Παλινδρόμησης | Ανεξάρτητη μεταβλητή (Συνολική Εργασιακή Ικανοποίηση) |
|--------------------------|--|---|
| Συναισθηματική Νοημοσύνη | Συντελεστής β                            | 2,802   |
|                          | p-value                                  | 0,022*  |
|                          | R <sup>2</sup>                           | 0,043   |

\* Η επιρροή είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,05

Αντιστοίχως, εξετάστηκε αν η ΣΝ εξαρτάται από την Εργασιακή Ικανοποίηση. Ο συντελεστής β (2,802) έχει θετικό πρόσημο και υποδηλώνει ότι **όσο μεγαλύτερη είναι η Εργασιακή Ικανοποίηση τόσο μεγαλύτερη είναι και η ΣΝ** (και το αντίστροφο). Επίσης, ο συντελεστής β είναι στατιστικά σημαντικός ( $p=0.022$ ), και πιστοποιεί την ύπαρξη εξάρτησης μεταξύ των δύο μεταβλητών. Τέλος, ο συντελεστής προσδιορισμού  $R^2$  δεικνύει ότι η Εργασιακή Ικανοποίηση ερμηνεύει το 4,3% της μεταβλητότητας της ΣΝ.

Επομένως, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην συνολική επαγγελματική ικανοποίηση και στην συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων στην έρευνα. Φαίνεται πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αναγκαία στον εργασιακό χώρο και μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση. Οι άνθρωποι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν αυτεπίγνωση, αυτοπεποίθηση, διάθεση για συνεργασία, καινοτόμο συμπεριφορά και μπορούν να προσαρμοστούν με επιτυχία στις μεταβαλλόμενα εργασιακά περιβάλλοντα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### 5.1. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα έρευνα είχε ως σκοπό να εξετάσει τον βαθμό και τις επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης του προσωπικού που εργάζεται στον Κοινωνικό Οργανισμό του Δήμου Πατρέων, το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης τους καθώς και να διερευνήσει την ύπαρξη σχέσης μεταξύ των δύο μεταβλητών της έρευνας.

#### Εργασιακή ικανοποίηση

Από τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης η συνολική επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού του Οργανισμού εμφανίζει μέτριο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης ( 3,92) δηλαδή δεν παρουσιάζει ούτε ικανοποίηση ούτε δυσαρέσκεια καθώς βάσει του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου η ικανοποίηση κυμαίνεται  $\geq 4$  και η δυσαρέσκεια  $\leq 3$ . Όμως η εργασιακή ικανοποίηση ποικίλλει στατιστικά σημαντικά ανάλογα με το τμήμα που εργάζονται οι συμμετέχοντες στην έρευνα, όπου τα τμήματα ΚΔΑΠ και τμήμα Παιδικών Σταθμών εμφανίζουν υψηλή συνολική εργασιακή ικανοποίηση με 4,11 και 4,10 αντίστοιχα. Μέτρια συνολική ικανοποίηση παρουσιάζεται στα τμήματα Διοικητικό Οικονομικό (3,91), Ευπαθών Ομάδων (3,41) και Γ΄ Ηλικίας (3,15).

Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με αποτελέσματα ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί σε ελληνικούς οργανισμούς. Η έρευνα της Τόγια και των συνεργατών της (2004), που πραγματοποιήθηκε σε εργαζόμενους ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών έδειξε μέτρια επίπεδα συνολικής εργασιακής ικανοποίησης (Togia, et all., 2004). Παρόμοια αποτελέσματα έδειξε και η έρευνα των Batiou και Valkanos (2008) στο διοικητικό προσωπικό του Υπουργείου Εργασίας της χώρας μας (Batiou και Valkanos (2008). Αντίθετα έρευνα των Markovits, Davis & Dick (2007) που πραγματοποιήθηκε σε δημόσιους υπαλλήλους που απασχολούνταν σε οργανισμούς στην Ελλάδα κατέγραψε υψηλή ικανοποίηση των συμμετεχόντων από την εργασία τους (Markovits, et all., 2007) Έρευνα που διεξήχθη σε δημόσιο Οργανισμό στην Ολλανδία το 2001, η οποία αναζητούσε τις απόψεις των εργαζομένων για την ικανοποίηση που αντλούσαν από την εργασία τους έδειξε μια μέτρια ικανοποίηση των εργαζομένων (Steijin,2004). Παρόμοια αποτελέσματα κατέγραψε και η έρευνα του Candan (2013) εργαζόμενους σε δημόσιους οργανισμούς στην Τουρκία (Candan,2013). Αντίθετα έρευνα των Wright & Davis (2003) στο αμερικανικό δημόσιο έδειξε ότι, οι εργαζόμενοι ήταν αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους (Wright, et all., 2003). Οι Jung, Moon, Hahm (2007) στην Κορέα αξιοποιώντας ευρήματα ετών 1998- 2002 που αφορούσαν δημόσιους λειτουργούς

σχετικά με την ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους έδειξαν ότι εργαζόμενοι δεν ήταν ικανοποιημένοι από την εργασία τους( Jung, et all., 2007).

Όσον αφορά τις 9 διαστάσεις που επηρεάζουν το επίπεδο της επαγγελματικής ικανοποίησης, ο παράγοντας με το υψηλότερο σκορ ικανοποίησης είναι αυτός που αναφέρεται στην σχέση υφισταμένου και προϊσταμένου ( 5,1), όπου μεγαλύτερη ικανοποίηση παρουσιάζεται στα τμήματα Παιδικών Σταθμών και ΚΔΑΠ με σκορ 5,45 και 5,01 αντίστοιχα. Ακολουθούν τα τμήματα Ευπαθών Ομάδων (4,76) και Γ΄ Ηλικίας (4,56), ενώ η μικρότερη ικανοποίηση παρουσιάζεται στο τμήμα Δ/Οικονομικό (4,47). Στο ελληνικό δημόσιο οι κανόνες επιλογής προϊσταμένων, όπου επιλέγονται από το ίδιο εργασιακό περιβάλλον και συνεχίζουν να ασκούν τα νέα τους καθήκοντα ίσως ευθύνεται για την θετική επίδραση του παράγοντα αυτού στην επαγγελματική ικανοποίησης (Κώδικας Κατάστασης Δημόσιων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, 2015).

Ο παράγοντας που αφορά την ικανοποίηση από την φύση της εργασίας που εμπεριέχει στοιχεία όπως το νόημα της εργασίας, ο βαθμός που το αντικείμενο εργασίας είναι αρεστό από τους εργαζόμενους, καταγράφει συνολικό σκορ 5,01 όπου το τμήμα των Παιδικών Σταθμών παρουσιάζει υψηλή ικανοποίηση (5,30) ακολουθεί το τμήμα ΚΔΑΠ (5,21), το τμήμα Δ/Οικονομικό (4,56), το τμήμα Ευπαθών Ομάδων (4,40) ενώ η χαμηλότερη καταγράφεται στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας (4,19).

Οι σχέσεις με τους συναδέλφους καταγράφουν συνολικό σκορ (4,48), όπου το τμήμα Παιδικών Σταθμών καταγράφει σκορ 4,65 και το τμήμα ΚΔΑΠ 4,56. Η ικανοποίηση από την σχέση με τους συναδέλφους στο τμήμα Δ/Οικονομικό ανέρχεται σε 4,44 ακολουθούν οι εργαζόμενοι στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας (4,22) ενώ οι εργαζόμενοι στο τμήμα Ευπαθών Ομάδων παρουσιάζουν μέτρια ικανοποίηση (3,93). Το καλό κλίμα που καταγράφεται μεταξύ των εργαζομένων πιθανόν να οφείλεται και στην ικανότητα των προϊσταμένων να διαχειρίζονται τις καθημερινές εντάσεις, και συγκρούσεις και να ενισχύουν τους δεσμούς συνεργασίας δρομολογώντας θετική παραγωγική διάθεση.

Η επικοινωνία καταγράφει συνολικό σκορ (4,11) όπου το τμήμα Παιδικών Σταθμών καταγράφει σκορ 4,47 και ακολουθούν οι εργαζόμενοι στο τμήμα ΚΔΑΠ με 4,11. Οι εργαζόμενοι στο τμήμα Δ/Οικονομικό και τμήμα Ευπαθών Ομάδων καταγράφουν μέτρια ικανοποίηση (3,86 και 3,56 αντίστοιχα) ενώ στο τμήμα Γ΄ Ηλικίας εκφράζουν δυσαρέσκεια(2,94). Αποτυπώνεται από την έρευνα ότι γενικώς υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία, γεγονός που βοηθά στην εύρυθμη λειτουργία και ενδυνάμωση του Οργανισμού.

Διαπιστώνεται, ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα αντλούν την μεγαλύτερη ικανοποίηση από παράγοντες υγιεινής, όπως οι σχέσεις που αναπτύσσουν μέσα στον Οργανισμό (προϊστάμενο, συνάδελφοι), την φύση εργασίας και την επικοινωνία. Αντίθετα διαστάσεις που αφορούν τις παροχές, τις συνθήκες λειτουργίας, τον μισθό, προαγωγή, σημείωσαν χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης. Τα

ανωτέρω αποτελέσματα συμφωνούν με τα αποτελέσματα της έρευνας του Candan (2013) όπου οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν δυσαρέσκεια από τον μισθό, τις δυνατότητες προαγωγής, τις δυνατότητες συμμετοχής στην λήψη αποφάσεων, τις ηθικές ανταμοιβές και ικανοποίηση από τις σχέσεις με συναδέλφους, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας (Candan, 2013).

Σχετικά με τους παράγοντες, ενδεχόμενες αμοιβές (3,74) συνθήκες λειτουργίας (3,36), μισθός (3,28) πρόνοια-οφέλη (3,29) δεν προκύπτει ούτε ικανοποίηση ούτε δυσαρέσκεια στο συνολικό σκορ. Όμως προκύπτουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα τμήματα όπου για τον παράγοντα ενδεχόμενες ανταμοιβές, οι εργαζόμενοι στους Παιδικούς Σταθμούς παρουσιάζουν μεγαλύτερη ικανοποίηση (4,06), οι εργαζόμενοι στο τμήμα Δ/Οικονομικό και τμήμα ΚΔΑΠ παρουσιάζουν μέτρια ικανοποίηση (3,92), ενώ οι εργαζόμενοι στα τμήματα Ευπαθών Ομάδων (3,00) και Γ' Ηλικίας (2,62) εμφανίζουν δυσαρέσκεια.

Το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης που παρουσιάζει ο παράγοντας της αναγνώρισης και ενίσχυσης του εργαζομένου πιθανόν να συνδέεται με το σύστημα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στο ελληνικό δημόσιο όπου οι managers του δημοσίου τομέα έχουν περιορισμένες δυνατότητες εφαρμογής ανταμοιβών(θετικών, αρνητικών). Στο συμπέρασμα αυτό έχει καταλήξει η έρευνα των Μπουραντά και Παπαλεξανδρή (1993) στον δημόσιο τομέα όπου είχε εξετασθεί η μεταβλητή της ηθικής ανταμοιβής (Bourantas, Papalexandris,1993).

Η διάσταση *συνθήκες λειτουργίας* δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφορές ανάμεσα στα τμήματα του Οργανισμού όπου το τμήμα ΚΔΑΠ εμφανίζει το μεγαλύτερο σκορ με 3,60 και ακολουθεί το τμήμα Παιδικών Σταθμών με 3,44, το τμήμα Δ/Οικονομικό με 3,36 ενώ τα τμήματα Ευπαθών Ομάδων (3,00) και Γ' Ηλικίας (2,62) εκφράζουν δυσαρέσκεια.

Ο παράγοντας *μισθός* καταγράφει μεγαλύτερο σκορ στο τμήμα ΚΔΑΠ (3,56) και ακολουθεί το τμήμα Δ/Οικονομικό (3,44) και τμήμα Παιδικών Σταθμών (3,42). Οι εργαζόμενοι στα τμήματα Γ' Ηλικίας (2,58) και Ευπαθών Ομάδων (2,56) παρουσιάζουν δυσαρέσκεια.

Η διάσταση *πρόνοια οφέλη* καταγράφει το μεγαλύτερο σκορ στο τμήμα ΚΔΑΠ (3,71) και το μικρότερο στο τμήμα Γ' Ηλικία (2,11). Στα υπόλοιπα τμήματα Δ/Οικονομικό (3,61), Ευπαθών Ομάδων (3,31), Παιδικών Σταθμών (3,15) καταγράφονται μικρές διαφορές.

Τέλος το χαμηλότερο σκορ ικανοποίησης προέκυψε για τις ευκαιρίες *προαγωγής* (2,86) όπου μόνο στα τμήματα Δ/Οικονομικό (3,50) και ΚΔΑΠ (3,16) καταγράφεται μέτρια ικανοποίηση. Στα υπόλοιπα τμήματα οι εργαζόμενοι δηλώνουν δυσαρέσκεια (τμήμα Παιδικών Σταθμών 2,80, τμήμα Ευπαθών Ομάδων 2,40 και Γ' Ηλικίας 2,36). Η μισθολογική και βαθμολογική εξέλιξη των υπαλλήλων του δημοσίου γίνεται αυτόματα με βάση τα έτη προϋπηρεσίας του υπαλλήλου( ΦΕΚ. Ν.4354/15) και η προαγωγή κατόπιν κρίσεως γίνεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Επομένως λόγω της ίσης βαθμολογικής και μισθολογικής μεταχείρισης πιθανόν οι διαστάσεις της προαγωγής και του μισθού

να μην αποτελούν παράγοντες που παρακινούν τους υπαλλήλους του δημοσίου και να προσφέρουν ικανοποίηση.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας βρέθηκαν να συμφωνούν με τα αποτελέσματα της Τόγια όπου το αντικείμενο εργασίας, η επιτήρηση, οι συνθήκες εργασίας παρουσίασαν υψηλότερους βαθμούς και χαμηλότερους η αμοιβή και η προαγωγή. Επιπλέον και η έρευνα στο Ολλανδικό δημόσιο, έδειξε ότι δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο σπουδών επηρεάζουν ελάχιστα την επαγγελματική ικανοποίηση (Steijn,2004).

Από τα αποτελέσματα για τις σχέσεις που προκύπτουν μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των δημογραφικών χαρακτηριστικών δεν φάνηκε να υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση. Διαπιστώνουμε ότι οι γυναίκες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένες εργασιακά (3,96) σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους (3,79) διαφορά που δεν είναι στατιστικώς σημαντική και μόνο στην επιμέρους διάσταση *συνάδελφοι* υπάρχει σημαντική διαφορά καθώς οι γυναίκες καταγράφουν μέσο σκορ ικανοποίησης 4,61 έναντι των ανδρών που δηλώνουν 4,05. Το αποτέλεσμα συμφωνεί με έρευνα του Al-Ajmi (2006) σε δημόσιους οργανισμούς του Κουβέιτ όπου δεν υπήρξε στατιστικά σημαντική διαφορά της επαγγελματικής ικανοποίησης και του φύλου (Aj-Ajmi,2006).

Κατά γενικότητα παρατηρείται διαφωνία μεταξύ αποτελέσματα ερευνών σχετικά με την επίδραση του φύλου στην εργασιακή ικανοποίηση όπου οι άντρες λαμβάνουν ικανοποίηση από παράγοντες όπως ο μισθός, η εργασιακή ασφάλεια ενώ οι γυναίκες δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην υγιή ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων και την χρηστή διοίκηση από πλευράς προϊσταμένου (Cousins & Tang, 2004).

Το επίπεδο εκπαίδευσης δεν φαίνεται να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση τόσο συνολικά όσο και στις επιμέρους διαστάσεις. Το αποτέλεσμα αυτό έρχεται σε αντίθεση με έρευνα του Wright (2003) στην Αμερική σε εργαζόμενους σε δημόσιους φορείς, όπου όσο πιο υψηλό ήταν το μορφωτικό επίπεδο αυξανόταν η δυσαρέσκεια από την εργασία (Wright, et all, 2003). Επίσης και έρευνα του Gurbuz (2007) σε εργαζόμενους που απασχολούνταν στον τουριστικό τομέα έδειξε πως οι εργαζόμενοι με υψηλό μορφωτικό επίπεδο παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης σε σχέση με άτομα με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο (Gurbuz A., 2007).

Παρομοίως και οι έγγαμοι και οι άγαμοι παρουσιάζουν παρόμοια επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης τόσο συνολικά όσο και στις επιμέρους διαστάσεις εκτός από την *επικοινωνία* όπου οι άγαμοι (4,53) παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική ικανοποίηση σε σχέση με τους έγγαμους (3,98).

Όμως η σχέση εργασίας καταγράφει σημαντικές διαφορές στις επιμέρους διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης όπου οι Μόνιμοι/Αορίστου Χρόνου υπάλληλοι έχουν στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερη ικανοποίηση στη διάσταση της *Προαγωγής* (3,28) σε σχέση με τους Ορισμένου Χρόνου υπαλλήλους (2,70). Είναι επόμενο η σύμβαση αορίστου χρόνου και η μονιμότητα να



ικανοποιεί περισσότερο την προαγωγή καθώς βάσει του δημοσιοϋπαλληλικού κώδικα οι υπάλληλοι ορισμένου χρόνου δεν καταλαμβάνουν θέσεις ευθύνης (Κώδικας Κατάστασης Δημόσιων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, 2015). Αντιθέτως, οι Ορισμένου Χρόνου υπάλληλοι έχουν στατιστικά σημαντικά μεγαλύτερη ικανοποίηση (3,50) στη διάσταση *Συνθήκες Λειτουργίας* σε σχέση με τους Μόνιμους/Αορίστου (3,00).

Τέλος, όσο μεγαλύτερη είναι η ηλικία τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίηση στο «μισθό» (-0,222) και όσο περισσότερα χρόνια είναι οι ερωτώμενοι στην ίδια θέση τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση στην «προαγωγή» (0,187). Επίσης, το μηνιαίο εισόδημα από την υπηρεσία έχει θετική σχέση με την ικανοποίηση στην «Προαγωγή» (0,289) και αρνητική σχέση με την ικανοποίηση στις «συνθήκες λειτουργίας» (-0,233).

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας όσο αφορά τα ευρήματα για τους παράγοντες που παρακινούν τους υπαλλήλους που εργάζονται στον δημόσιο τομέα και τους οδηγούν σε ικανοποίηση διαπιστώνουμε ότι συμφωνούν με την κατηγοριοποίηση των Raudeliuniene et al.,(2013):

- ✓ υλικοί(μισθός, παροχές)
- ✓ αναγνώριση(ευχαριστίες, συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων)
- ✓ αυτό έκφρασης(υπεύθυνη εργασία, επιμόρφωση)
- ✓ κοινωνικούς(ψυχολογικό κλίμα, στυλ ηγεσίας)
- ✓ ασφάλειας(μονιμότητα, συνθήκες εργασίας)

και οι παράγοντες που προκαλούν επαγγελματική δυσαρέσκεια:

- ✓ σύστημα προαγωγών και
- ✓ η μισθολογική πολιτική (Raudeliuniene et al.,(2013).

### **Συναισθηματική νοημοσύνη**

Από τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης προκύπτει ότι το προσωπικό του Κοινωνικού Οργανισμού εμφανίζει υψηλό συνολικό σκορ συναισθηματικής νοημοσύνης (87,53) καθώς στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο η συναισθηματική νοημοσύνη κυμαίνεται από 16-114. Η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη που καταγράφηκε δείχνει ότι έχουν επιλέξει ένα επάγγελμα που τους αντιπροσωπεύει και έχουν την διάθεση να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες ανεξάρτητα από την μέτρια επαγγελματική ικανοποίηση που καταγράφηκε εξαιτίας του καλού κλίματος μεταξύ των εργαζομένων. Σύμφωνα με έρευνα των Ashforth και Humprey (1995) σχετικά με την συναισθηματική νοημοσύνη διαπίστωσαν ότι άτομα που κατέχονται από υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη δεν

κωλύονται κατά την εκτέλεση του έργου τους από αρνητικά ή θετικά συναισθήματα του εργασιακού περιβάλλοντος τους.

Όμως και όσο αφορά τις επιμέρους διαστάσεις επιτυγχάνεται μεγάλος βαθμός. Οι διαστάσεις, *εκτίμηση των συναισθημάτων του εαυτού* (22,68) και *ρύθμιση των συναισθημάτων* (22,09) παρουσιάζουν το υψηλότερο σκορ, δηλαδή φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να διαχειριστούν τα αισθήματά τους, κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων στοιχεία που προάγουν την καλλιέργεια υγιών διαπροσωπικών σχέσεων και θετικού εργασιακού κλίματος. Οι διαστάσεις της *εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων* και η *χρήση των συναισθημάτων* ακολουθούν με μικρή διαφορά μεταξύ τους με μέσες τιμές 21,91 και 20,85, αντίστοιχα.

Σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και της συναισθηματικής νοημοσύνης καταγράφηκε ότι σε σχέση με το φύλο δεν υπάρχει κάποια στατιστικά σημαντική διαφορά, ενώ οι γυναίκες εμφανίζουν ελαφρώς υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης σε αναλογία με τους άντρες, 87,91 και 86,22 αντίστοιχα στις τρεις διαστάσεις και μόνο στην διάσταση *ρύθμιση των συναισθημάτων*, οι άντρες προηγούνται. Σύμφωνα με τον Goleman (2009) οι γυναίκες είναι περισσότερο εξοικειωμένες με δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με τους άντρες και ιδιαίτερα μπορούν να αντιλαμβάνονται καλύτερα το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς άλλων ανθρώπων. (Σταλίκας, Χαμοδράκα, 2004).

Σε διάφορες μελέτες τα ευρήματα για διαφορές μεταξύ ανδρών και γυναικών ποικίλλουν. Υπάρχουν έρευνες που οι γυναίκες παρουσίασαν υψηλότερο σκορ συναισθηματικής νοημοσύνης και αποδίδουν το εύρημα στον διαφορετικό τρόπο κοινωνικοποίησης των γυναικών όπου δίνεται μεγαλύτερη σημασία στις διαπροσωπικές σχέσεις, στην κατανόηση των συναισθημάτων, στην κοινωνική προσαρμογή ενώ οι άντρες υπερέχουν στην αισιοδοξία -διαχείριση της διάθεσης (Mayer et all., 1999, 2000, Bar-On, 2000, Petrides & Furnham, 2000). Σε άλλες έρευνες οι άνδρες κατέγραψαν υψηλότερη βαθμολογία σε σχέση με τις γυναίκες (Mikolajczak, et all., 2007)

Παραπλήσια αποτελέσματα προέκυψαν για την συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την οικογενειακή κατάσταση, την εκπαίδευση, το τμήμα εργασίας. Ακόμη και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά ηλικία, έτη εργασίας, χρόνια υπηρεσίας, μηνιαίο εισόδημα δεν εμφάνισαν κάποια σημαντική συσχέτιση με την συναισθηματική νοημοσύνη.

### **Επαγγελματική ικανοποίηση και συναισθηματική νοημοσύνη**

Από τα αποτελέσματα της έρευνας αναδείχθηκε η θετική συσχέτιση ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την συναισθηματική νοημοσύνη ( $r=0,237$ ,  $p<0,01$ ) δηλαδή οι συμμετέχοντες με

υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη εμφάνισαν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Αυτό μας υποδεικνύει την ανάγκη να καλλιεργηθούν οι συναισθηματικές δεξιότητες των εργαζομένων σε όλη την διάρκεια της επαγγελματικού τους βίου ώστε να ενισχύεται η ικανοποίηση από την εργασία τους και παράλληλα να αυξάνεται η απόδοσή τους. Σύμφωνα με τον Spector (1985), η επαγγελματική νοημοσύνη έχει σχέση με τα συναισθήματα των ατόμων για την εργασία τους και τις διαστάσεις της. Τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν και την ικανότητα να διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα τα συναισθήματά τους, έχουν αυτοπεποίθηση, θετική στάση απέναντι στην εργασία τους, διαθέτουν καλύτερες στρατηγικές αντιμετώπισης των καθημερινών προβλημάτων που προκύπτουν, υψηλή αυτοεκτίμηση σε αντίθεση με τα άτομα που έχουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη (Schute et al., 2002, Carmeli, 2003, Vakola, et al., 2004).

Οι Kafetsios Zempetakis (2008) υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί παράγοντας πρόβλεψης της επαγγελματικής ικανοποίησης σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνάς τους (Kafetsios, Zempetakis, 2008)

Σε πολλές έρευνες έχει καταγραφεί ασθενής ως μέτρια θετική συσχέτιση ανάμεσα στην συναισθηματική νοημοσύνη και την επαγγελματική ικανοποίηση (Cooper & Sawaf, 1997, Carmeli 2003, Prati, et al., 2003, Sy, et al., 2006, Kafetsios, et al., 2008, Brunetto, et al., 2012). Παράλληλα υπάρχουν και έρευνες που δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών (Hendee, 2002, Deeter- Schmelz, et al., 2003).

Το γεγονός ότι μόνο το 4,3% των αλλαγών της επαγγελματικής ικανοποίησης ερμηνεύονται από την ανεξάρτητη μεταβλητή της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης διαπιστώνεται ότι η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια πολυπαραγοντική έννοια που σχετίζεται και με άλλους παράγοντες. Ομοίως επιβεβαιώθηκε και η προβλεπτική αξία της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων του Οργανισμού.

## **5.2. Περιορισμοί**

Η παρούσα έρευνα εξετάζει τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης των υπαλλήλων του Κοινωνικού Οργανισμού και την ύπαρξη μεταξύ τους σχέσης. Τα ευρήματα της έρευνας είναι ενδιαφέροντα αλλά υπάρχουν και κάποιοι περιορισμοί που θα πρέπει να παρατεθούν.

Τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτή την έρευνα είναι κλίμακες αυτό -αναφοράς που βασίζονται στις υποκειμενική κρίση του δείγματος και ενώ τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα

υπάρχει πιθανότητα οι συμμετέχοντες να υποεκτίμησαν ή να υπέρβαλαν το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης ή ακόμα να περιέγραψαν ένα βίωμα που θα ήθελαν να είχαν. Επίσης το ποσοστό των υπαλλήλων που επέλεξαν να μην συμμετάσχουν στην έρευνα πιθανόν να διαφέρουν κατά πολύ.

Ακόμα η έρευνα καταγράφει απαντήσεις που αφορούσαν εκείνη την χρονική περίοδο και την συναισθηματική κατάσταση που βίωναν εκείνη την περίοδο οι υπάλληλοι. Δηλαδή αν πραγματοποιείτο κάποια άλλη χρονική περίοδο πιθανόν το τμήμα των Παιδικών Σταθμών να μην παρουσίαζε υψηλά αποτελέσματα εργασιακής ικανοποίησης καθώς εκείνο το χρονικό διάστημα έτυχε να είχε ολοκληρωθεί η διαδικασία στελέχωσής του με προσωπικό που είχε ανάγκη.

Τέλος, τα αποτελέσματα που προέκυψαν ίσως θα πρέπει να εκληφθούν ως κατευθύνσεις ή τάσεις για περαιτέρω διερεύνηση σε μεγαλύτερα δείγματα. Η έρευνα διεξήχθη σε έναν Οργανισμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και πιθανόν τα αποτελέσματα να μην μπορούν να γενικευτούν στο σύνολο των Οργανισμών της χώρας καθώς πρέπει να λάβουμε υπόψιν τις διαφορετικές εργασιακές συνθήκες και τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού της κάθε περιοχής. Επίσης η ύπαρξη διαφορετικών θέσεων και σχέσεων εργασίας επηρεάζουν τις προσδοκίες των εργαζομένων από τον εργασιακό τους χώρο.

### **5.3. Προτάσεις**

Οι δημόσιοι οργανισμοί στην εποχή μας δραστηριοποιούνται στο πλαίσιο μιας πολύ-επίπεδους διακυβέρνησης, όπου εκσυγχρονίζονται, αξιοποιούν την τεχνολογία και υιοθετούν πρακτικές οι οποίες στοχεύουν στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Σημαντικός παράγοντας για την βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών αποτελεί η αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Η συναισθηματική νοημοσύνη ως πρόσφατη εννοιολογική κατασκευή έχει στρέψει το ενδιαφέρον σε ανθρώπινες παραμέτρους καθορισμού εργασίας και αναζητά το νόημα, την αξία και τον σκοπό που πηγάζει από αυτήν. Η επαγγελματική ικανοποίηση στο χώρο εργασίας καταδεικνύει την ανεξαρτησία, την αίσθηση της κοινωνικής ένταξης και την ευκαιρία της αυτό εκπλήρωσης μέσα στον κοινωνικό ιστό.

Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελούν ένα χώρο, που όπως προκύπτει δεν έχει μελετηθεί ιδιαίτερα σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση και την συναισθηματική νοημοσύνη. Τα αποτελέσματα του μετρίου επιπέδου επαγγελματικής ικανοποίησης που προέκυψαν από την παρούσα έρευνα θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους διοικούντες να λάβουν τα μέτρα εκείνα που θα επιφέρουν

κάποιες βελτιώσεις στις σχέσεις των εργαζομένων με το επάγγελμα τους και στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από αυτό.

Η λήψη μέτρων για βελτίωση των μηχανισμών της επαγγελματικής ικανοποίησης τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο διοίκησης του Οργανισμού κρίνεται απαραίτητη. Είναι αναγκαίο να εφαρμοσθούν τεχνικές και δράσεις που θα στοχεύουν στη μείωση παραγόντων που προκαλούν δυσαρέσκεια για την αποφυγή απουσιών, παραπόνων, αποχωρήσεων, όπως ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου, η αοριστία του εργασιακού ρόλου, η αύξηση μισθού. Παρότι, ο μισθός ορίζεται από το ενιαίο μισθολόγιο- βαθμολόγιο των δημοσίων υπαλλήλων, κάποια βήματα μπορούν να γίνουν ως προς την αξιολόγηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων και την ανταμοιβή τους μέσω συμβολικών ηθικών ή υλικών ενισχύσεων. Ως αντισταθμιστικά μέτρα θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν πρακτικές επιβράβευσης θετικών πρωτοβουλιών, λεκτικές ανταμοιβές ή χορήγηση επιπλέον ημερών άδειας. Ο σωστός επιμερισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων και η παρακίνηση για ανάληψη τομέων ευθύνης στο χώρο εργασίας θα βοηθούσε την μείωση δυσαρέσκειας του προσωπικού σχετικά με τον παράγοντα της προαγωγής και θα προωθούσε ένα ήρεμο εργασιακό κλίμα.

Επίσης και η αποτύπωση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης από την φύση εργασίας δεν αποτελεί παράγοντα εφησυχασμού. Συνίσταται η ανάληψη μέτρων που θα ενισχύσουν την αντίληψη των εργαζομένων γύρω από το αντικείμενο εργασίας που έχουν επιλέξει, την διερεύνηση των προσωπικών δυνατοτήτων και την αντιμετώπιση τυχόν αδυναμιών, μέσω της παρότρυνσης και συμμετοχής τους σε επιμορφωτικά προγράμματα για απόκτηση νέων γνώσεων και πρακτικών βελτίωσης.

Είναι αποδεκτό πως η ύπαρξη δυσαρεστημένων εργαζομένων επηρεάζει την παραγωγικότητα και την απόδοση του οργανισμού που οφείλει να μεριμνά για την ικανοποίηση από την εργασία τους και για την διατήρηση υψηλού ηθικού και την επαγγελματική τους δέσμευση.

#### **5.4.Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Η παρούσα μελέτη παρότι προσπάθησε να προσεγγίσει ένα πολύ μικρό τμήμα του υπάρχοντος ερευνητικού πεδίου που αφορά την εργασιακή ικανοποίηση και τη συναισθηματική νοημοσύνη θα μπορούσε να ληφθεί υπ' όψιν της διοίκησης του Οργανισμού για τον σχεδιασμό των ενεργειών και παρεμβάσεων που θα βοηθήσουν στην βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων

Μια ενδιαφέρουσα πρόταση αποτελεί η επανάληψη της παρούσας έρευνας σε μελλοντικό χρόνο για την σύγκριση των αποτελεσμάτων καθώς αποτελεί την πρώτη που έλαβε χώρα στον Οργανισμό για την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης και τους παράγοντες που την επηρεάζουν.

Το δείγμα είναι μικρό σε σχέση με το σύνολο του προσωπικού που εργάζεται στους οργανισμούς του Δήμου Πατρών και τα αποτελέσματα δεν είναι αντιπροσωπευτικά των εργαζομένων. Μια έρευνα με αντιπροσωπευτικότερο δείγμα σε όλους τους οργανισμούς του Δήμου Πατρέων θα βοηθούσε ακόμα καλύτερα στην εικόνα της επαγγελματικής ικανοποίησης των υπαλλήλων

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνόγλωσση

Αργυράκης, Π., Κουστέλιος, Α., Διγγελίδης, Ν., & Χρόνη, Σ. (2005). *Σύγκρουση ρόλων, ασάφεια ρόλων και επαγγελματική ικανοποίηση σε δείγμα εργαζομένων στην ΟΕΟΑ «ΑΘΗΝΑ 2004»*. *Διοίκηση Αθλητισμού και Αναψυχής*, 2(1), 2-14.

Βακόλα, Μ., & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*. Αθήνα: Rosili.

Δικαίος, Κ., Κουτουζής, Μ., Πολύζος, Ν., Σιγάλας, Ι., Χλέτσος, Μ. (1999), *Βασικές Αρχές Διοίκησης Διαχείρισης (Management) Υπηρεσιών Υγείας*. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 309-338.

Δημητρόπουλος, Ε. (2002). *Η Επαγγελματική Ανάπτυξη του Ατόμου και οι Σχετικές Θεωρίες*. Στο Κασσωτάκης, Μ. (Επιμ.). *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.

Καραδήμας, Θ. & Καραδήμα, Π. (2014). *Η συναισθηματική νοημοσύνη ως αυθύπαρκτη έννοια και η χρησιμότητά της για τον σύγχρονο άνθρωπο και τις επιχειρήσεις*. e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας, 5(9), 59-79.

Μακρή- Μπότσαρη & Ματσαγούρας Η. (2003). *«Δομή της επαγγελματικής αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης»*-Πρακτικά 3<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου της Παιδαγωγικής Εταιρείας Ελλάδος.

Μπόρου, Α., Βόσνιακ, Γ., Υφαντής, Α., Τηνιακού, Λ., Μαχαιράς, Ν., Τσικλιτάρα, Α., Παπαδημητρίου, Β., Σαπουντζή-Κρέπια, Δ. & Μουζάς, Ο. (2010). *Επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας. Η ειδική περίπτωση των νοσηλευτών*. *Ιατρικά Χρονικά Βορειοδυτικής Ελλάδος*, 6(1).

Μπουραντάς Δ, Παπαλεξανδρή Ν. (2002), *«Αποτελεσματική Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων»*, Αθήνα: Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. 259-316.

Μπουραντάς, Δ. (2015). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Μπένου.

Μπρίνια Β. (2008), *Management και Συναισθηματική Νοημοσύνη*, εκδ. Σταμούλη, Αθήνα. 39-42, 329-332

Νεοφύτου, Λ. & Κουτσελίνη, Μ. (2006). *Συναισθηματική νοημοσύνη: επιστημολογικές αμφισβητήσεις και περιορισμοί*. 9<sup>ο</sup> Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου, 1021-1032.

Ξηροτύρη - Κουφίδου, Α.(2011). *Η 2001 Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων. Η Πρόκληση του 21<sup>ου</sup> αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον*. Θεσσαλονίκη: ΑΝΙΚΟΥΛΑ,173-185.

Κάντας Αριστοτέλης (1998). «*Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία: Κίνητρα – Επαγγελματική Ικανοποίηση – Ηγεσία (Μέρος Ιο)*». Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα. 39-119

Καφέτσιος Κ.(2003) *Ικανότητες Συναισθηματικής Νοημοσύνης: Θεωρία και εφαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον*. Ελληνική Ακαδημία Διοίκησης Επιχειρήσεων, 2,16-25.

Παπαλεξανδρή, Ν.& Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*: Αθήνα , Μπένου 17-123

Παπάνης Ε. & Ρόντος Κ. (2005), « *Ψυχολογία-Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*», Σιδέρης, Αθήνα.39-52

Πλατσίδου, Μ. (2004). *Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας*. *Επιστήμες της Αγωγής*,1,27-39.

Σταλίκας, Α., & Χαμοδράκα, Μ. (2004). *Η εν συναίσθηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα, 126-127.

### **Ξενόγλωσση**

Al-Ajmi, R. (2006). The effect of gender on job satisfaction and organizational commitment in Kuwait. *International Journal of Management*, 23(4), 838-844.

Ashforth, B. E.& Humphrey., R., H., (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2),97-125.

Antoniou, A.-S. (2005). Emotional intelligence and transformational leadership. In Antoniou, A. -S. & Cooper, C. L. (Eds.), *A Research Companion to Organization Health Psychology* (pp. 633-655). Northampton, USA: Edward Elgar.

Argyle, M. (1989). Do happy workers work hard? The effect of job satisfaction on work /performance In: Ruut Veenhoven (ed), *How harmful is happiness? Consequences of enjoying life or not*. Universitaire Pers Rotterdam, The Netherlands, chapter 9:

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. In R. Bar-On, & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*(pp.363-388). San Francisco: John Willey & Sons, Inc.



- Bardzil, P., & Slaski, M., (2003). Emotional intelligence-training people to be affective so they can be effective. *Industrial and Commercial Training*, Vol.32, No.2, 97-104.
- Batiou, V., ,Valkanos, E., (2013). Job Satisfaction of Public Administrative Personnel in Greece. *International journal of Academic Research in Business and Social Science*, 3(11),239-252.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., and Mckee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Inventory (ECI)s. In R. Bar-On and J.D.A. Parker (eds.), *The Handbook of emotional intelligence: Theory, development and assessment and application at home, school, and in workplace*, San Francisco, CA: Jossey- Bass, pp.343-362.
- Bourantas, D. & Papalexandris, N. (1993). Differences in leadership behavior and influence between public and private organization in Greece. *The International Journal of Human Resource Management*, 4(4), 859-871
- Brackett M., Palomera R., Mojsa-Kaju J., Reyes M., Salovey P. (2010). Emotion -regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary -school teachers in *Psychology in schools*, Vol.,47 Issue 4,406-417.
- Brunetto, Y., Stephen, T., Shacklock, K. & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional Intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organizational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4),428-441.
- Candan, H., (2013). A research towards determination of job satisfaction level of public employee: karaman governorship sample. *Journal of human Resource Mngement*,1(2),29-38.
- Carmeli, A., (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of Management Psychology*, 18,788-813.
- Collie, R., J., Shapka, J.D., Perry, N.E. (2012). School climate and social- emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and teaching efficacy. *Journal of Educational Psychology*, 104(4), 1189-1204.
- Cousins, C. R., & Tang, N. (2004). Working time and work and family conflict in the Netherlands, Sweden and the UK. *Work, employment and society*,18(3),531-549.
- Cranny. C.J., Smith, P.C., & Stone, E.F. (1992). Job satisfaction: How people feel about their jobs. *Administrative Science Quarterly*,39(1), 186-189.

- Deeter- Schmelz., DR., & Sojka, JZ. (2003). Developing effective salespeople: Exploring the link between emotional intelligence and salew performance. *International Journal of Organizational Analysis*,11,211-221.
- Dulewicz V. & Higgs M. (2000), *Emotional intelligence. A review and evaluation study*. *Journal of Managerial Psychology* 15, 341-372.
- Evans, L., (1998). The Effects of Senior Management Teams on Teacher Morale and Job Satisfaction: A Case Study of Rockville County School. *Educational Management and Administration* 26(6), 417-28.
- Eliophotou -Menon, M., Papanastasiou, E. & Zempylas, M. (2008) “Examining the relationship of job satisfaction to teacher and organizational variables: evidence from Cyprus”. *Journal of the Commonwealth Council for Educational Administration & Management*, 36(3), 75-86.
- Fisher, C. D. (2000). “Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?”. *Journal of organizational behavior*, 185 -202
- Goleman D. (1995), *Emotional Intelligence Why it can matter than IQ? New York, Bantam Books* 28-43.
- Goleman D. (1995), *Emotional Intelligence, imagination, cognition and personality, Personality and Individual Differences*, 9, 185-211.
- Gurbuz A., (2007). An assessment on the effect of education level on the job satisfaction from the tourism sector point of view. *Dogus University Dergisi*, 8(1) 36-46
- Guy Mary E. & Lee Hyun Jung (2015), “How Emotional Intelligence Mediates Emotional Labor in Public Service Jobs”, *Review of Public Personnel Administration*, vol.35, no 3, pp261-277.
- Hackman, J.R., & Oldham, G. r., (1976), Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250-279.
- Hendee, SS. (2002). Measurement of differences in emotional intelligence and job satisfaction of practicing chefs and culinary educators as measures by the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test and Spector’s job satisfaction survey. *Dissertation Abstracts International Section A., Humanities and Social Sciences*, 63,916-918.
- Holland J. L. (1996) Exploring Careers With a Typology: What We Have Learned and Some New Directions. *American Psychologist*, 51(4),398-407

- Ignat A. A., & Clipa, O., (2012). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33,498-502.
- Jung, K., Moon, M., & Hahm, S.D. (2007). Does age, gender, and sector affect job satisfaction? Results from the Korean labor and income panel data. *Review of Public Personnel Administration*, 27(2), 125-146
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A.E, Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D.S. Ones, H. Kepir Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology (vol. 2)*. (pp.25-52). London: Sage Publications.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, LA. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role or positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44,710-720.
- Kafetsios, K., Nezelek, J.& Vassilakou, T. (2012). Relationships between Leaders' and Subordinates' Emotion Regulation and Satisfaction and After at Work. *The Journal of Social Psychology*, 152(4), 436-445.
- Khan, A., Khan, S., Nawaz, A. & Qureshi, Q. (2010). *Theories of job satisfaction: global application & limitations*. Gomal University Journal of Research, 26(2), 45-62
- Koubova, V. and Buchko, A. (2013). *Life work balance*, Management Research Review, Vol.36 No.pp.700-719
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1998). *Organizational Behavior* (4<sup>th</sup> ed). Burr Ridge, ILL: Irwin/McGraw-Hill, 46-62.
- Lam, S. S. (1995). Quality management and job satisfaction: an empirical study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(4), 72-78.
- Law, K.S.,Wong. C., & Song, L., J., (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Locke, E.A. (1969), "*What is job satisfaction?*", *Organizational behavior and human performance*. Vol 4, No. 4 pp.309-336.
- Lopes, P.N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 35, 641-658.

- Lunenburg Fred C., (2011), “*Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations*”, International Journal of Management, Business, And Administration Volume 15, Number 1.
- Luthans F., (2002)., The expeneed for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior* 23,695-706
- Markovits, Y., Davis, A., J. & Dick, R. (2007). Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 7(1)77-79.
- Martel, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of o new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*,77,333-368.
- Maslow A. H. 1943 A theory of human motivation. *Psychological REVIEW* 50, 370-39
- Mayer, J. D., Salovey, P., (1997). “What is emotional intelligence?”, in Salovey, P., and Sluyter, D. (Eds), *Educational Development and Emotional Intelligence: Implication for Educators*, Basic, N. York, NY,3-31.
- Mayer, J. D., Caruso D. R., Salovey, P., (1999). Emotional Intelligence meets traditional standards of an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J. D., Caruso D. R., Salovey, P., (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. In R. Bar-On, & J.D.A. Parker (Eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence*(pp.320-342). San Francisco: John Willey & Sons, Inc.
- Mayer, John D.,(2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology* 59:507-536.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., & Roy, E. (2007). Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire: Factor structure, reliability, construct, and incremental validity in French -speaking population. *Journal of Personality Assessment*, 88, 338-353.
- Osemeke, M. & Adegboyega, S. (2017). Critical review and comparism between Maslow, Herzberg and McClelland’s theory of needs. *Funai Journal of Accounting*, 1(1), 161-173.
- Patrick B.K., (2009). The importance of emotional Intelligence. *ACM* ,15-18
- Platsidou , M., & Agaliotis, I. (2008). Burnout and Job Satisfaction and Instructional assignment-related sources of stress in Greek education teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1):61-76.

- Prati, L.M., Douglas, C., Ferris, G.R., Ammeter, A.R., & Buckley, M.R., (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcome. *International Journal of Organizational Analysis*, 11, 21-41.
- Petrides, K.V. & Furnham, A., (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Raudeliuniene, J.Kavaliauskiene I.M., (2013). Analysis of factors motivating human resource in public sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110,719-726.
- Roodt, G., Rieger, H., & Sempane, M.E. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *SA Journal of industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Rubio, D.G. Weger, M., Tebb, S., Lee, S., Rauch, S., (2003). Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research. *Social Work Research:27,2,2:Proquest Psychology Journals*,94-98.
- Saiti, A. (2007). Main factors of job satisfaction among primary school educators: factor analysis of the Greek reality. *Management in Education*, 21(2),23-27.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Saiti, A. (2007). Main factors of job satisfaction among primary school educators: factor analysis of the Greek reality. *Management in Education*, 21(2),23-27.
- Schermerhorn, J. (2011), *Εισαγωγή στο Management*, 10<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Πασχαλίδης,51-77.
- Spector, Paul E., (1985), Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector Paul E. (2000), “*Industrial and Organizational psychology: Research and practice*” (Second edition). New York: John Wiley and Sons, Inc.200-203.
- Sy T., Tram S. & O’Hara L.A. (2006), *Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance*, *Journal of Vocational Behavior* 68(3):461-473
- Thomas, S., & Tram, S. (2006). *Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance*. *Journal of Vocational Behavior* 68, 461-473.

- Tier, R.A. & Zjang, R.Q. (2016). The current practices of human resource management in higher education institutions in Palestine. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 4(1), 65-83.
- Togia, A., Koustelios, A. & Tsigilis, N. (2004). Job satisfaction among academic librarians. *Library & Information Science Research*, 26, 373-383.
- Trivellas, P., Reklitis, P. and Platis, C. (2013). The effect of Job-Related Stress on Employees' Satisfaction: A Survey in Health Care. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 718-726.
- Yagav, S., (2014). The Role of Emotional Intelligence in Organization Development. *IUP Journal of Knowledge Management*, 12(4), 49-59.
- Vakola, M., Tsaousis, I., Nikolaou, I., (2004). The role of intelligence and personality variables on attitudes towards organizational change. *Journal of managerial psychology*, 19,2,88-110.
- Warr, P. (1992). Age and occupational well-being. *Psychology and aging*,7(1),37
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Wong, C., & Wong, P., & Peng K.Z., (2010). Effect of middle – level leader and teacher emotional intelligence on schoolteachers' job satisfaction. *Educational Management Administration and Leadership*, 38(1), 59-70.
- Woodruffe, R., (2001). *Promotional intelligence*. *People Management*, 11, 26-29.
- Wright, B.E. & Davis, B.C. (2003). Job satisfaction in the public sector. The role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1),70-90.

### Ηλεκτρονικές πηγές

- Καρατόλιου, Ε. (2015). *Οι διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, η ικανοποίηση των εργαζομένων και ο τρόπος που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών* (Master's thesis, Πανεπιστήμιο Πειραιώς), <https://dione.lib.unipi.gr.>handle> τελευταία προσπέλαση 25/8/2019
- Κ.Ο.ΔΗ.Π (2011), Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας των Υπηρεσιών, Πάτρα, [www.kodip.gr](http://www.kodip.gr). Τελευταία προσπέλαση 31/8/2019

Κώδικας Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών και Διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, Τμήμα Διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας «ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ», Αθήνα, 2015, 47-72, [www.minadmin.gov.gr](http://www.minadmin.gov.gr)> τελευταία προσπέλαση 25/7/2019

Παπαγεωργίου Ιουλία, Θεωρία Δειγματοληψίας, Αθήνα, 2015, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, [www.kallipos.gr](http://www.kallipos.gr), 43-61. τελευταία προσπέλαση 2/9/2019


ΝΕΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΦΕΚ Ν.4354/15. <https://www.e-nomothesia.gr> τελευταία προσπέλαση 3/9/2019

Σύνταγμα της Ελλάδας 2008. <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/> τελευταία προσπέλαση στις 8/10/2019

Spector, P.E., (1999). Instructions for scoring the job satisfaction survey. University of South Florida. Job Satisfaction Survey, JSS. <https://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html> τελευταία προσπέλαση 22/5/2019

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Ερωτηματολόγιο Έρευνας

|  |  |
|--|--|
|  <p>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ<br/>ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ<br/>ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ<br/>EDUCATION MANAGEMENT</p> | <p>ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ<br/>ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ<br/>ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΠΑΤΡΑΣ<br/>Διεύθυνση: Μεγάλου Αλεξάνδρου 1, 263 34 ΠΑΤΡΑ<br/>Τηλ.: 2610 369225, Φαξ: 2610 396184,<br/>website: <a href="http://manedu.teiwest.gr">manedu.teiwest.gr</a>, email: <a href="mailto:manedu@teiwest.gr">manedu@teiwest.gr</a></p> |
|--|--|

### Ερωτηματολόγιο έρευνας

#### «Επαγγελματική ικανοποίηση και συναισθηματική νοημοσύνη σε οργανισμούς: Η περίπτωση του Κ.Ο.ΔΗ.Π»,

Αξιότιμε Συνάδελφε,

Στο πλαίσιο των σπουδών μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Εκπαίδευσης» του Τμήματος Διοίκησης (Πάτρας), ΤΕΙ Δ. Ελλάδας διεξάγω έρευνα για την «Επαγγελματική ικανοποίηση και συναισθηματική νοημοσύνη σε οργανισμούς: Η περίπτωση του Κ.Ο.ΔΗ.Π»,

Θα εκτιμούσα βαθύτατα εάν αφιερώσετε 10 λεπτά για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και σας διαβεβαιώνω ότι απαντήσεις που θα δώσετε θεωρούνται απόλυτα εμπιστευτικές, τα ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται είναι ανώνυμα και δεν αναπαράγονται σε τρίτους χωρίς σχετική άδεια.

Ευχαριστώ για την εθελοντική και ειλικρινή συμμετοχή σας στην έρευνα.

Με εκτίμηση,

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια: Τζανάτου Κυριακούλα



## ΜΕΡΟΣ Α΄: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΦΥΛΟ  Άρρεν  Θήλυ

2. ΗΛΙΚΙΑ (σε έτη) .....

### 3. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Έγγαμος/η  Άγαμος/η  Χήρος/α  Διαζευγμένος/η  Άλλη

### 4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ :

Απόφοιτος/η Δημοτικού  
Λυκείου  Απόφοιτος/η Γυμνασίου  Απόφοιτος/η

Απόφοιτος/η Πανεπιστημίου/ΤΕΙ  Κάτοχος Μεταπτυχιακού/ Διδακτορικού

5. ΈΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....

### 6. ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΘΕ:

Δ/Οικονομικό  Τμήμα Γ΄ Ηλικίας  Τμήμα ΚΔΑΠ  Τμήμα Παιδικών Σταθμών  Τμήμα  
Ευπαθών Ομάδων

7. ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΙΣΤΕ ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗ ΘΕΣΗ (ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΤΩΝ) : .....

### 8. ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Μόνιμος / Αορίστου χρόνου  Ορισμένου χρόνου  Σύμβαση έργου

9. ΜΗΝΙΑΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.....

**ΜΕΡΟΣ Β΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

| <p align="center"><b>ΕΡΕΥΝΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ</b></p> <p align="center">Paul E.Spector<br/>Τμήμα Ψυχολογίας<br/>Πανεπιστήμιο της Νότιας Φλόριντας<br/>Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.</p> |   |  |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|--|---|
| <p>Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από το χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.</p>            | <p align="center">Διαφωνώ<br/>απόλυτα</p> | <p align="center">Διαφωνώ<br/>αρκετά</p> | <p align="center">Διαφωνώ<br/>ελάχιστα</p> | <p align="center">Συμφωνώ<br/>ελάχιστα</p> | <p align="center">Συμφωνώ<br/>αρκετά</p> | <p align="center">Συμφωνώ<br/>απόλυτα</p> |
| 1. Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία μου.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 2. Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 3. Ο/Η προϊστάμενος/η είναι πολύ ικανός/η στη δουλειά του/της.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 4. Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που μου προσφέρει η εργασία μου.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 5. Όταν κάνω την δουλειά μου αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 6. Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας, καθιστούν την διεκπεραίωση μιας σωστής δουλειάς δύσκολη.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 7. Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 8. Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 9. Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 10. Οι αυξήσεις μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 11. Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 12. Ο/Η προϊστάμενος/η είναι άδικος/η μαζί μου.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 13. Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 14. Δεν θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται.   | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 15. Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά την δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 16. Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανεπάρκειας των συναδέλφων μου.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |
| 17. Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.  | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 18. Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν είναι ξεκάθαροι                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. Ο/Η προϊστάμενος/η ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23. Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24. Έχω περισσότερα από ότι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 25. Περνάω ευχάριστα με τους συναδέλφους μου   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 26. Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 27. Αισθάνομαι υπερήφανος/η κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 29. Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού μου που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 30. Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 31. Έχω περισσότερη από ότι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 32. Δεν θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 33. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 34. Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 35. Η εργασία μου είναι ευχάριστη.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 36. Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**ΜΕΡΟΣ Γ΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ**

| <b>ΕΡΕΥΝΑ</b><br>ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ<br>ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ<br><br>Wang & Law scale EI<br>Wong, C. S., & Law, K. S. (2002)  |   |                           |                        |                    |                     |                      |                    |                       |
|---|---|---------------------------|------------------------|--------------------|---------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|
| Σας παρακαλούμε σημειώστε με ένα κύκλο τον αριθμό που αντανακλά το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με κάθε μια από τις προτάσεις που ακολουθούν. Όσο πιο πολύ διαφωνείτε με μια πρόταση, τόσο η απάντησή σας θα πλησιάζει το «1». Αντίθετα, όσο πιο πολύ συμφωνείτε, τόσο η απάντησή σας θα πλησιάζει το «7». Μη σκέφτεστε πολύ ώρα για την ακριβή σημασία των προτάσεων. Σας υπενθυμίζουμε ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. |   | Δεν μου ταιριάζει καθόλου | Μου ταιριάζει ελάχιστα | Μου ταιριάζει λίγο | Ούτε πολύ ούτε λίγο | Μου ταιριάζει αρκετά | Μου ταιριάζει πολύ | Μου ταιριάζει απόλυτα |
| 1. Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω (έχω μια καλή αίσθηση) το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νοιώθω (έτσι όπως αισθάνομαι).   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 2. Πάντα μπορώ να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου με βάση την συμπεριφορά τους.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 3. Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 4. Μπορώ με την λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να ανταπεξέλθω στις δυσκολίες.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 5. Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων μου.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 6. Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 7. Πάντα «λέω στον εαυτό μου» ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 8. Είμαι απόλυτα ικανός/η να ελέγξω τα συναισθήματά μου.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 9. Πάντα καταλαβαίνω πως αισθάνομαι πραγματικά.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 10. Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα και τη συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 11. Είμαι ένα άτομο με ισχυρά κίνητρα.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 12. Όταν θυμώνω, πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 13. Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος /η ή όχι.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 14. Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου.   | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 15. Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να καταφέρει το καλύτερο.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |
| 16. Έχω καλό έλεγχο των συναισθημάτων μου.  | 1 | 2                         | 3                      | 4                  | 5                   | 6                    | 7                  |                       |

