

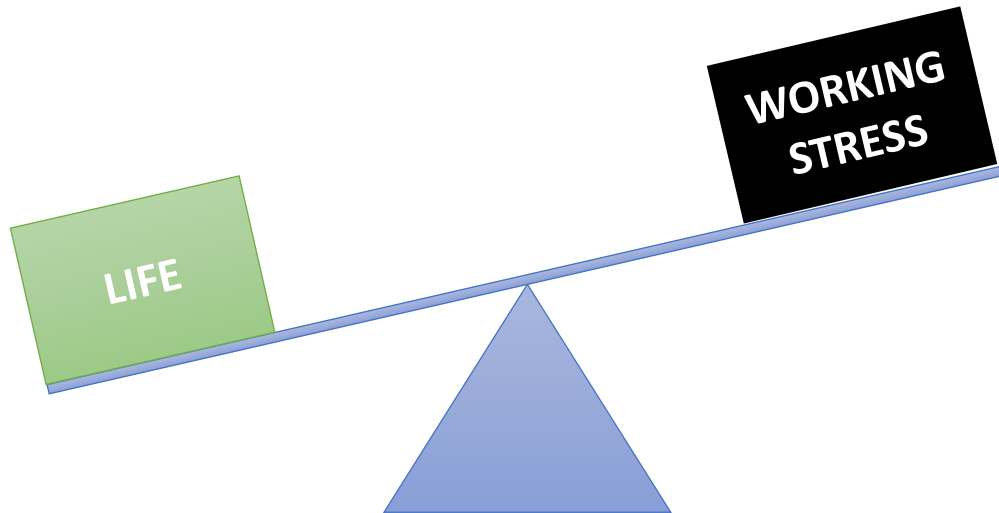
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

Τμήμα: Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών: Διεθνής Διοικητική των Επιχειρήσεων

Κατεύθυνση: Διεθνής Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων

Α.Μ : ΔΔΕ-15386



Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους και η σχέση του με την οργανωσιακή δέσμευση και με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία.

The workplace stress phenomenon in relation to the organizational commitment and the counterproductive work behaviours.

Σπουδαστής
Αντώνης Αλεξιάκης

Υπεύθυνη Καθηγήτρια
Δρ. Ε. Σαμαντά

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	6
1. Εισαγωγή	7
1.1. Η σημαντικότητα του θέματος και η διατύπωση του ερευνητικού προβλήματος.....	8
1.2. Βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις του προβλήματος	9
1.3. Εφαρμογή της έρευνας	10
1.4. Σκοπός.....	10
1.4.1. Βιβλιογραφικοί Στόχοι	10
1.4.2. Ερευνητικοί Στόχοι.....	11
1.5. Ερευνητικές ερωτήσεις	11
2. Θεωρητική προσέγγιση	13
2.1. Ορισμός του Εργασιακού Άγχους.....	13
2.2. Παράγοντες που ευθύνονται για το εργασιακό άγχος	13
2.2.1. Κατηγοριοποίηση των παραγόντων	14
2.2.2. Οργανωσιακοί παράγοντες.....	14
2.2.3. Περιβαλλοντικοί παράγοντες.....	15
2.3. Στάδια εκδήλωσης του εργασιακού άγχους	15
2.4. Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τους οργανισμούς.....	16
2.5. Σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον - άγχος και στρατηγικές.....	17
2.6. Εργασιακό άγχος και κόστη.....	18
2.7. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους	19
2.8. Η καμπύλη του άγχους.....	19
2.9. Το φαινόμενο της δέσμευσης στους οργανισμούς	20
2.10. Οι διαστάσεις του μοντέλου Mayer-Allen	20
2.11. Οι προσδιοριστικοί παράγοντες της δέσμευσης στους οργανισμούς	21
2.12. Τα στάδια του φαινομένου της δέσμευσης στον οργανισμό.....	22
2.13. Οι συνέπειες της δέσμευσης στον οργανισμό	22
2.14. Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας	23
2.15. Προσδιοριστικοί παράγοντες αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	25
2.15.1. Περιβάλλον και αρνητικά συναισθήματα	25
2.15.2. Περιβάλλον και προσωπικότητα	26

2.16. Η ερμηνεία του μοντέλου πέντε διαστάσεων των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	28
2.17. Ενεργητικές και παθητικές συμπεριφορές	29
2.18. Οι συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	29
2.18.1. Αρνητικές συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	29
2.18.2. Θετικές συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	30
3. Συσχετίσεις μεταβλητών με το εργασιακό άγχος.....	31
3.1. Εργασιακό άγχος και ικανοποίηση από την εργασία.....	31
3.2. Εργασιακό άγχος και αποχώρηση από την εργασία	32
3.3. Μορφές δέσμευσης και εργασιακό άγχος	34
3.4. Το μοντέλο των Spector & Fox.....	35
3.5. Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές - άγχος και συμπεριφορές προσαρμογής.	36
3.6. Η σχέση μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών	36
3.7. Θεωρητικά μοντέλα και εργασιακό άγχος.....	40
3.8. Εργασιακό άγχος και η Έρευνα του Καναδά- σχέση με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.....	43
4. Μεθοδολογία Έρευνας.....	45
4.1. Η φιλοσοφία της έρευνας	45
4.1.2. Η έννοια του παραδείγματος	45
4.2. Οντολογία και Επιστημολογία.....	46
4.3. Μεθοδολογία και Μέθοδοι έρευνας.....	46
4.3.1. Θετικισμός και Φαινομενολογία.....	47
4.3.2. Μέθοδοι Έρευνας.....	48
4.3.3. Χαρακτηριστικά των ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων έρευνας.	48
4.3.4. Ποσοτική μέθοδος.....	49
4.3.5. Ποιοτική μέθοδος.....	50
4.4. Ερευνητική Προσέγγιση.....	51
4.5. Ερευνητική Στρατηγική (research strategy).....	53
4.5.1. Έρευνα επισκόπησης (Survey).....	54
4.5.2. Μελέτη Περίπτωσης (Case study).....	55
4.5.3. Θεμελιωμένη Θεωρία (Grounded theory).....	56
4.5.4. Εθνογραφική έρευνα (ethnography)	57
4.6. Τεχνικές έρευνας	57
4.7. Δειγματοληψία	58
5. Αποτελέσματα μέσω στατιστικής ανάλυσης	58

5.1. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων της έρευνας.....	58
5.2. Ανάλυση αξιοπιστίας μέσω δείκτη εσωτερικής συνέπειας alpha του Cronbach	62
5.3. Ανάλυση εγκυρότητας	63
5.4 Ανάλυση και δικαιολόγηση αποτελεσμάτων που αφορούν τους στόχους της έρευνας	65
5.4.1. Παραγοντική ανάλυση.....	65
5.4.2 Περιγραφικά μέτρα παραγόντων.....	71
5.4.3 Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων	73
5.5. Πίνακας θεματοποίησης	80
6. Εξαγωγή Συμπερασμάτων	82
6.1 Συζήτηση (ερμηνεία των ευρημάτων και σύνδεση τους με την θεωρία).....	82
6.2 Πρακτική εφαρμογή των αποτελεσμάτων (Managerial Implications)	87
6.3 Συστάσεις (για μελλοντική έρευνα).....	87
6.4 Περιορισμοί της έρευνας	87
7. Βιβλιογραφία	88
8. Παράρτημα	103

Ευχαριστίες,

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα Καθηγήτρια της διπλωματικής εργασίας, Κυρία Ειρήνη Σαμαντά για τις πολύτιμες συμβουλές της και τη συνεχή βοήθειά της πάνω στη συγκεκριμένη εργασία. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους υπόλοιπους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος για τις σημαντικές γνώσεις που αποκόμισα από εκείνους. Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τη ευγνωμοσύνη μου για την σημαντική στήριξη της οικογένειάς μου που με στήριξε στην εκπλήρωση των στόχων μου.

Αντώνης Αλεξιάκης

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια διερεύνηση του φαινομένου του εργασιακού άγχους και τη σχέση του με την οργανωσιακή δέσμευση και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία. Οι στόχοι της εργασίας είναι να διερευνήσει κατά πόσο το εργασιακό άγχος συσχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση, με τη θέληση για αποχώρηση από την εργασία, με την συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση και με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Η έρευνα έγινε σε εργαζόμενους του λιανικού εμπορίου (N=111) μέσω δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία, τα επίπεδα του εργασιακού άγχους (χρόνος, φόρτος και εργασιακές σχέσεις έλλειψη δυνατότητας έκφρασης και εξέλιξης) σχετίζονται με τη θέληση αποχώρησης και με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές και τέλος τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση. Λαμβάνοντας υπ' όψη τα ανωτέρω, η παροχή θετικού κλίματος στην εργασία και καλών εργασιακών συνθηκών που δεν ευνοούν το άγχος μπορούν να αυξήσουν τα επίπεδα παραγωγικότητας.

Abstract

The present work is an investigation of the workplace stress phenomenon and its relation to the organizational commitment and counterproductive work behaviours. The objectives of the research are to investigate whether workplace stress is associated with job satisfaction, the turnover, the organizational commitment and with passive and counterproductive behaviours. The survey was conducted on retail employees (N=111) through a well-structured questionnaire. The results show that employees work-related stress, affects negatively job satisfaction, levels of work-related stress (time, workload and work relations, lack of ability to be expressed and developed). They are also related to the employees' turnover and with passive counterproductive behaviours. Finally, the levels of workplace stress are related to emotional engagement. Taking into account the above, providing a positive work environment and good working conditions that do not promote stress, can increase productivity levels.

1. Εισαγωγή

Το εργασιακό περιβάλλον αποτελεί μια πολυσύνθετη έννοια, ιδιαίτερα επειδή σχετίζεται με την ανθρώπινη συμπεριφορά και με την επαγγελματική ανάπτυξη των ανθρώπων. Επιπλέον, το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να καταστεί ιδιαίτερα στρεσογόνο για τους εργαζόμενους, σε μια γκάμα επαγγελμάτων, και αυτό με τη σειρά του μπορεί να σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, τη δέσμευσή τους με την εργασία τους, με την απόδοσή τους και με τις αποφάσεις που σχετίζονται με την παραμονή τους ή όχι στην επιχείρηση στην οποία εργάζονται. Για όλους τους παραπάνω λόγους, το αντικείμενο μελέτης συμπεριφορών των εργαζομένων μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον έχει καταστεί ιδιαίτερα δημοφιλές στην ερευνητική κοινότητα, και έχει υπάρξει το αντικείμενο για πολυάριθμες έρευνες: (Bickford, 2005), (Buchanan 1974), (Chen & Spector, 1992), (Cooper et al., 1999), (Fox et al., 2001) , (Jex & Beehr, 1991), (Olulana, 2015), (Olusegun et al. 2014), (Payne & Gainey, 2004), (Robbins, 1999) ,(Spector, 1998).

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι μια μελέτη γύρω από το φαινόμενο του εργασιακού άγχους και τη σχέση που έχει με την οργανωσιακή δέσμευση και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία. Το σύνολο της εργασίας απαρτίζεται από έξι κεφάλαια. Το παρόν πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μια εισαγωγή στο θέμα, εισάγοντας τον αναγνώστη στις έννοιες και τα φαινόμενα του εργασιακού άγχους, της οργανωσιακής δέσμευσης, της εργασιακής ικανοποίησης, και των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών στην εργασία. Επίσης, περιγράφει το σκοπό και τους στόχους της μεταπτυχιακής διατριβής. Το δεύτερο κεφάλαιο είναι μια εκτενής συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση, όπου παρατίθενται οι απαραίτητοι ορισμοί δίνοντας το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης. Σε αυτό γίνονται αναφορές σε θεωρίες και έρευνες που σχετίζονται με τα αντικείμενα της μελέτης. Το τρίτο κεφάλαιο αφιερώνεται περισσότερο σε εμπειρικές έρευνες και τη σύνδεση των φαινομένων του άγχους και της δέσμευσης στους οργανισμούς, όπως και με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Το τέταρτο κεφάλαιο σκιαγραφεί τη μεθοδολογία της έρευνας. Περιγράφει τις έννοιες και τις θεωρίες που σχετίζονται με τη φιλοσοφία της έρευνας και τις φιλοσοφικές προσεγγίσεις του θετικισμού και της φαινομενολογίας. Επίσης περιγράφει τα είδη της έρευνας και τις τεχνικές που εφαρμόζονται, όπως και τις ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους και περιγράφει τη μέθοδο δειγματοληψίας.

Το πέμπτο κεφάλαιο αποτελεί την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Αφού αναλυθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της έρευνας, δίνεται η περιγραφή του δείγματος της

έρευνας και κατόπιν περιγραφικά στατιστικά μέτρα. Στη συνέχεια γίνεται διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων, με σκοπό την αποδοχή ή την απόρριψή τους, με τη βοήθεια της στατιστικής συμπερασματολογίας.

Το τελευταίο έκτο κεφάλαιο είναι στην ουσία η σύνοψη της εργασίας, δίνοντας και σχολιάζοντας τα συμπεράσματα της έρευνας, σε συνδυασμό με τη θεωρία και με άλλες έρευνες.

1.1. Η σημαντικότητα του θέματος και η διατύπωση του ερευνητικού προβλήματος

Το αντικείμενο της εργασίας που αφορά το φαινόμενο του εργασιακού άγχους και τη σχέση του με την οργανωσιακή δέσμευση και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία, είναι ένα διαχρονικό θέμα, το οποίο έχει διερευνηθεί και αναλυθεί από μια πληθώρα ερευνητών. Παρόλα αυτά, με δεδομένη την υπάρχουσα οικονομική κρίση των τελευταίων ετών στην Ελλάδα και παγκόσμια, η μελέτη αυτή λαμβάνει ιδιαίτερη σημασία. Τούτο, διότι η μελέτη των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, που μπορούν σαφώς να επηρεάσουν το γενικό αποτέλεσμα στην απόδοση μιας επιχείρησης (Olusegum et al, 2014), μπορούν να προσφέρουν μια βάση για αποτελεσματικότερη διοίκηση ανθρωπίνων πόρων σε όρους δημιουργίας συνθηκών εργασίας και εργασιακού κλίματος που δεν θα εντείνουν το εργασιακό άγχος (Luthans, 2003). Οι εργαζόμενοι στις μέρες μας είναι ήδη κάτω από το βάρος πολλαπλών πιέσεων, οι οποίες προέρχονται από τις μειωμένες αποδοχές, την αύξηση της ανεργίας, την αυξημένη φορολόγηση, και καταστάσεις οι οποίες αυξάνουν το εργασιακό άγχος. Κάτω από αυτές τις ιδιαίτερες συνθήκες, η μελέτη της σχέσης του εργασιακού άγχους με την εργασιακή δέσμευση και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

Η μελέτη της έννοιας της οργανωσιακής δέσμευσης έχει επίσης ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς, σύμφωνα με έρευνες η αυξημένη οργανωσιακή δέσμευση συμβάλλει στην υψηλότερη απόδοση των εργαζομένων, ακόμα περισσότερο από την εργασιακή ικανοποίηση (Koch & Steers, 1978). Επίσης αναφέρεται πως οι εργαζόμενοι με μεγαλύτερο βαθμό δέσμευσης είναι πιο αποδοτικοί από αυτούς που παρουσιάζουν λιγότερο βαθμό δέσμευσης (Steers, 1977). Συνεπώς, είναι πολύ σημαντική η διερεύνηση του άγχους ως αιτία του φαινομένου της οργανωσιακής δέσμευσης.

1.2. Βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις του προβλήματος

Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους

Η έννοια του εργασιακού άγχους εισάχθηκε ουσιαστικά από τους Lazarus και Folkman (1984), σύμφωνα με τους οποίους το εργασιακό άγχος ορίζεται ως η υποκειμενική ανταπόκριση του ατόμου στις απαιτήσεις και τα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται.

Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους μπορεί να οριστεί ως μια επιβλαβή συναισθηματική και σωματική κατάσταση, η οποία εμφανίζεται όταν υπάρχει αναντιστοιχία μεταξύ των ικανοτήτων, και των αναγκών των εργαζομένων (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) 1999).

Το φαινόμενο της οργανωσιακής δέσμευσης

Οι Meyer και Allen (1991), ορίζουν το φαινόμενο της δέσμευσης σε έναν οργανισμό ως την ψυχολογική κατάσταση, η οποία δένει έναν εργαζόμενο με τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Επίσης, ανέπτυξαν ένα μοντέλο τριών διαστάσεων σχετικά με την οργανωσιακή δέσμευση. Η πρώτη διάσταση αναφέρεται στην συναισθηματική μορφή δέσμευσης η οποία αντανακλά την ισχυρή θέληση του εργαζομένου να παραμείνει στον οργανισμό λόγω της επιθυμίας του. Η επιθυμία αυτή ξεκινάει από την ταύτιση που νιώθει ο εργαζόμενος με το όραμα και τους στόχους της επιχείρησης, και τα θεωρεί δικά του. Η ανάγκη για παραμονή στον εργασιακό χώρο αποτελεί τον πυρήνα της δέσμευσης συνέχειας η οποία αποτελεί την δεύτερη διάσταση του μοντέλου. Σύμφωνα με αυτήν την διάσταση ο εργαζόμενος επιλέγει να παραμείνει στην εργασία του και να είναι δεμένος με αυτήν, διότι αποβλέπει στις απολαβές που λαμβάνει και επίσης διότι έχει ενδεχομένως επενδύσει σε αυτήν και προσδοκά βελτίωση της θέσης εργασίας του μέσω προαγωγών και αυξήσεων. Τέλος, η κανονιστική δέσμευση η οποία οφείλεται στο αίσθημα του εργαζομένου ότι οφείλει να παραμείνει στον οργανισμό. Η έννοια της οργανωσιακής δέσμευσης είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς έρευνες έχουν δείξει πως η αυξημένη οργανωσιακή δέσμευση συμβάλλει στην υψηλή εργασιακή απόδοση περισσότερο από την εργασιακή ικανοποίηση (Koch & Steers, 1978).

Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές

Το μοντέλο CWB(Counterproductive Work Behavior), αποτελεί μια μέθοδο εξήγησης των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών των εργαζομένων. Βάση του συγκεκριμένου μοντέλου αποτελούν τα συναισθήματα, τα οποία δημιουργούν στους εργαζόμενους άγχος. Τέτοια

συναισθήματα όπως είναι ο θυμός, η ανυπομονησία, μπορεί να εκφραστούν άμεσα με την μορφή μιας αρνητικής συμπεριφοράς, ή μετά από κάποιο χρονικό διάστημα. Τέλος άτομα τα οποία είναι πιο επιρρεπή σε αρνητικά συναισθήματα έχουν περισσότερες πιθανότητες να αναπτύξουν αντιπαραγωγική συμπεριφορά (Spector, & Fox, 2002, 2005).

Οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, έχουν συνδεθεί με ποικίλους παρεμφερείς ορισμούς και τίτλους, όπως εκδικητικές συμπεριφορές (Bies, Tripp, & Kramer, 1997), συχνές απουσίες από το χώρο εργασίας (Dalton & Mesch, 1991), αντικοινωνικές συμπεριφορές (Giacalone & Greenberg, 1997), και κλοπές (Greenberg, 1990).

Στη βιβλιογραφία γίνεται διάκριση μεταξύ ενεργητικών αντιπαραγωγικών συμπεριφορών που αναφέρονται σε επιθετικότητα, κλοπές, κ.α., και παθητικών αντιπαραγωγικών συμπεριφορών που αναφέρονται σε εσκεμμένη ανυπακοή σε θέματα εργασίας, και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση των εργασιών (Fox et al., 2001).

1.3. Εφαρμογή της έρευνας

Η έρευνα, που διεξήχθη για τις ανάγκες της παρούσας μεταπτυχιακής εργασίας, έγινε στο λιανικό εμπόριο. Οι συμμετέχοντες είναι εργαζόμενοι στον κλάδο του λιανεμπορίου και τα συμπεράσματα που θα εξαχθούν μπορούν να έχουν εφαρμογή στον εν λόγω κλάδο. Η επιλογή του κλάδου έγινε διότι είναι ένας τομέας της οικονομίας από τους πλέον εκτεταμένους, και εκείνους που απασχολούν μια πληθώρα ειδικοτήτων και επαγγελμάτων, καλύπτοντας μεγάλο μέρος της αγοράς.

1.4. Σκοπός

Ο βασικός σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη των επιπέδων του εργασιακού άγχους των εργαζομένων, ιδιαίτερα στον τομέα του λιανικού εμπορίου, όπως και οι επιπτώσεις που αυτό ενδέχεται να έχει στην οργανωσιακή δέσμευση των εργαζομένων και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές που μπορούν να επηρεάσουν την απόδοσή τους. Οι επιμέρους στόχοι αναλύονται στις επόμενες παραγράφους.

1.4.1. Βιβλιογραφικοί Στόχοι

Ως προς τους θεωρητικούς στόχους, η εργασία έχει ως στόχο την μελέτη, την εμβάθυνση και την παρουσίαση στον αναγνώστη των βασικών εννοιών που την συνθέτουν, μέσα από κριτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, και συγκεκριμένα:

Ο πρώτος θεωρητικός στόχος αναφέρεται στη βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το εργασιακό άγχος, τις θεωρίες και τις μελέτες που το πλαισιώνουν. Ο δεύτερος θεωρητικός στόχος αφορά τη βιβλιογραφική επισκόπηση των διαστάσεων του φαινομένου της οργανωσιακής δέσμευσης. Ο τρίτος θεωρητικός στόχος αναφέρεται στη βιβλιογραφική επισκόπηση του φαινομένου των αρνητικών συμπεριφορών στον εργασιακό χώρο.

1.4.2. Ερευνητικοί Στόχοι

Οι βασικοί ερευνητικοί στόχοι αναφέρονται στη διερεύνηση του εργασιακού άγχους με μια σειρά από άλλες καταστάσεις και φαινόμενα, όπως την εργασιακή ικανοποίηση, την οργανωσιακή δέσμευση και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία. Συγκεκριμένα, οι στόχοι έχουν ως εξής:

1ος ερευνητικός στόχος

Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους.

2ος ερευνητικός στόχος

Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με το φαινόμενο της δέσμευσης συνέχισης.

3ος ερευνητικός στόχος

Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με την συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση των εργαζομένων.

4ος ερευνητικός στόχος

Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το φαινόμενο του εργασιακού άγχους σχετίζεται με το φαινόμενο της αποκλίνουσας απόδοσης (production deviance).

1.5. Ερευνητικές ερωτήσεις

- Ποιος είναι ο ορισμός του εργασιακού άγχους
- Ποιοι παράγοντες ευθύνονται για το εργασιακό άγχος
- Ποια είναι τα στάδια εκδήλωσης του εργασιακού άγχους
- Ποιες είναι οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τους οργανισμούς
- Ποια η σχέση μεταξύ εργασιακού άγχους και κόστους για τους οργανισμούς

- Ποιοι είναι οι τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους
- Ποια είναι η καμπύλη του άγχους
- Ποιο είναι το φαινόμενο της δέσμευσης στους οργανισμούς
- Ποιες είναι οι διαστάσεις του μοντέλου Mayer Allen
- Ποιοι παράγοντες καθορίζουν τη δέσμευση στους οργανισμούς
- Ποια είναι τα στάδια του φαινομένου της δέσμευσης στους οργανισμούς
- Ποιες οι συνέπειες δέσμευσης στους οργανισμούς
- Ποιο είναι το φαινόμενο των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών στο χώρο εργασίας
- Ποιοι είναι οι προσδιοριστικοί παράγοντες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών
- Ποια είναι η σχέση μεταξύ του περιβάλλοντος και των αρνητικών συναισθημάτων
- Ποια είναι η σχέση μεταξύ του περιβάλλοντος και της προσωπικότητας
- Ποια η ερμηνεία του μοντέλου των πέντε παραγόντων
- Ποια τα είδη και οι συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών
- Ποια η σχέση του εργασιακού άγχους και της ικανοποίησης από την εργασία
- Ποια η σχέση του εργασιακού άγχους και της συνειδητής αποχώρησης από την εργασία
- Ποια η σχέση του εργασιακού άγχους και των μορφών της οργανωσιακής δέσμευσης
- Ποια η ερμηνεία του μοντέλου Spector & Fox
- Ποια η σχέση των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών και εργασιακού άγχους
- Τι μας δείχνουν τα θεωρητικά μοντέλα του εργασιακού άγχους

2. Θεωρητική προσέγγιση

2.1. Ορισμός του Εργασιακού Άγχους

Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους αποτελεί μια προβληματική συναισθηματική και σωματική κατάσταση, η οποία παρουσιάζεται όταν προκύψει αναντιστοιχία σχετικά με τις ικανότητες των εργαζομένων και τις ανάγκες τους (National Institute for Occupational Safety and Health 1999). Τα ερεθίσματα του περιβάλλοντος αποτελούν παράγοντες που παράγουν άγχος. Ο ανθρώπινος οργανισμός, έχει αυτόματες διαδικασίες με τις οποίες επιλύει την ψυχολογική πίεση που δέχεται το ανθρώπινο σύστημα. Ωστόσο, πολλά μικρά ερεθίσματα άγχους που συμβαίνουν μακροπρόθεσμα στο χώρο εργασίας, έχουν ως συνέπεια την συνεχή δραστηριότητα του συστήματος επίλυσης. Αυτή η γενικευμένη κατάσταση άγχους είναι που δημιουργεί σωματικά, ψυχολογικά και προβλήματα συμπεριφοράς (Bickford, 2005).

Το άγχος αποτελεί μια δυναμική κατάσταση στην οποία το άτομο αντιμετωπίζει μια ευκαιρία ή μια δυσκολία, σχετιζόμενη με τις επιθυμίες του, όπου το αποτέλεσμα της κατάστασης αυτής είναι σημαντικό και αβέβαιο (Robbins 1999).

Το άγχος αποτελεί μια αρχέγονη αντίδραση, η οποία δημιουργείται όταν το άτομο βιώνει μια κατάσταση κινδύνου. Επίσης, μπορεί να θεωρηθεί ως ένας μηχανισμός προσαρμογής σε δύσκολες και πρωτόγνωρες καταστάσεις (Lennart Levi, 2002). Η αντίδραση των εργαζομένων, όταν παρουσιάζονται καινούργιοι και απειλητικοί παράγοντες στο χώρο εργασίας αποτελεί το φαινόμενο του εργασιακού άγχους σύμφωνα με τους (Arnold & Feldman, 2000). Οι Cooper & Palmer (2000), αναφέρουν ότι η εμφάνιση του φαινομένου προκύπτει, όταν η συνεχής πίεση που διοχετεύεται στο άτομο υπερβαίνει την δυνατότητα του ατόμου να συνεργαστεί και να ανταποκριθεί. Τέλος, οι Beehr & Newman (1978), ορίζουν το φαινόμενο ως μια κατάσταση που αναγκάζει το άτομο να αποκλίνει από την φυσιολογική του λειτουργία. Αυτή η αλλαγή έχει την ρίζα της στην ψυχολογική ή και στην φυσιολογική αλλαγή της κατάστασης του ατόμου.

2.2. Παράγοντες που ευθύνονται για το εργασιακό άγχος

Η υπηρεσία υγείας και ασφάλειας του Ηνωμένου Βασιλείου έχει ορίσει έξι παράγοντες που καθορίζουν το φαινόμενο του εργασιακού άγχους. Ο ρόλος που έχει το άτομο μέσα στην εργασία του, οι υποχρεώσεις που το συνοδεύουν, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στον οργανισμό, ο έλεγχος πάνω στο αντικείμενο εργασίας του, η υποστήριξη που έχει από τους

συναδέλφους, οι εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους και τους ανωτέρους του, και τέλος οι απαιτήσεις που έχει το άτομο από την εργασία του, αποτελούν παράγοντες άγχους (Bhatti et al., 2015). Οι Olusegun et al. (2014), προσθέτουν, ότι ο μεγάλος όγκος εργασιών, και η ισορροπία μεταξύ οικογένειας και εργασίας είναι καθοριστικής σημασίας παράγοντες για την πυροδότηση του φαινομένου. Οι Fox et al. (2001), αναφέρουν πως οι διαπροσωπικές συγκρούσεις, η σύγχυση ρόλων, και το αίσθημα αδικίας αποτελούν παράγοντες άγχους. Κατά τον Spector (1998), οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν εμπόδια για τον εργαζόμενο. Τα εμπόδια αυτά δρουν σωματικά, ψυχολογικά, αλλά και σε επίπεδο συμπεριφοράς (Jex & Beehr, 1991). Άλλοι παράγοντες, όπως δημογραφικά χαρακτηριστικά, στοιχεία της προσωπικότητας, και το εσωτερικό κλίμα που επικρατεί στο χώρο εργασίας, αποτελούν επίσης αιτίες του φαινομένου (Payne & Gainey, 2004). Η κουλτούρα που υπάρχει στον οργανισμό επηρεάζει στατιστικά σημαντικά το εργασιακό άγχος (Olulana 2015). Τέλος, οι Viswesvaran et al. (1999), προκειμένου να ερευνήσουν τις σχέσεις μεταξύ εργασιακού άγχους και κοινωνικής υποστήριξης, χρησιμοποίησαν παράγοντες που προκαλούν άγχος. Αυτοί είναι η μεγάλος όγκος εργασίας, η ασάφεια του ρόλου του ατόμου μέσα στην επιχείρηση, και η σύγκρουση ρόλου που αναφέρεται ως η ασυμβατότητα μεταξύ διαφορετικών προσδοκιών πάνω στο κομμάτι της εργασίας.

2.2.1. Κατηγοριοποίηση των παραγόντων

Όπως αναφέρθηκαν παραπάνω, οι διάφορες αιτίες που προκαλούν το φαινόμενο του εργασιακού άγχους, μπορούν να διαχωριστούν σε αυτές που προέρχονται από τους οργανισμούς και σε αυτές που οφείλονται σε περιβαλλοντικούς, ή αλλιώς εξωτερικούς παράγοντες.

2.2.2. Οργανωσιακοί παράγοντες

Οι συνθήκες εργασίας που επικρατούν στον οργανισμό μπορούν να δημιουργήσουν εργασιακό άγχος. Τέτοιες συνθήκες αποτελούν η ζέστη, το κρύο, ο θόρυβος, ο μολυσμένος αέρας, ο ανεπαρκής φωτισμός, η ραδιενέργεια, και τα τοξικά χημικά. Οι διοικητικές στρατηγικές και πολιτικές που σχετίζονται με τις περικοπές, τις αλλαγές που πραγματοποιούνται στο οργανισμό, και τις πολιτικές σχετικά με νέες εξελιγμένες μορφές τεχνολογίας, αποτελούν αιτίες εργασιακού άγχους. Οι διαδικασίες οι οποίες εφαρμόζονται από τον οργανισμό και σχετίζονται με την έλλειψη συμμετοχής σε θέματα αποφάσεων, περιορισμένη επικοινωνία και

ανάδραση, αυστηρός έλεγχος, και επικοινωνία από τα υψηλά διοικητικά κλιμάκια στα χαμηλά, συμβάλουν στη διαμόρφωση του φαινομένου του εργασιακού άγχους. Τέλος, η δομή και ο σχεδιασμός που λειτουργεί ο οργανισμός πολλές φορές αποτρέπει τους εργαζόμενους να εξελιχθούν, προωθεί ένα κλίμα συγκρούσεων, διατηρεί μια ασάφεια σχετικά με το ρόλο των εργαζομένων, και διατηρεί μια περιοριστική και αναξιόπιστη εταιρική κουλτούρα (Luthans 2003).

2.2.3. Περιβαλλοντικοί παράγοντες

Η οικογένεια επηρεάζει πολύ σημαντικά την πιθανότητα εμφάνισης εργασιακού άγχους στα άτομα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν το διαζύγιο, μια ασθένεια, η απώλεια ενός αγαπημένου προσώπου και η κατοικία. Η κοινωνική κατάσταση και η εθνικότητά του εργαζομένου αποτελεί επίσης παράγοντα άγχους. Το ίδιο και οι τεχνολογικές αλλαγές, οι κοινωνικές αλλαγές, η οικονομική κατάσταση του εργαζομένου, και οι συνθήκες διαβίωσης (Luthas 2010), (Lunenburg & Ornstein, 2003).

2.3. Στάδια εκδήλωσης του εργασιακού άγχους

Ο βαθμός εκδήλωσης κάθε μορφής άγχους εξαρτάται από δύο σημαντικούς μηχανισμούς. Ο πρώτος από τους δυο μηχανισμούς, αναφέρεται στην διαδικασία επείγουσας ανάγκης που εισέρχεται ο οργανισμός του ατόμου όταν αντιμετωπίζει μια απειλή η οποία θέτει σε κίνδυνο την σωματική ή την ψυχική του ασφάλεια. Η κατάσταση αυτή εκδηλώνεται συνήθως, με διαταραχές αναπνοής, έντονες συσπάσεις των μυών, και ακανόνιστους καρδιακούς ρυθμούς. Πρέπει να τονισθεί πως ο σύγχρονος τρόπος ζωής δεν χαρακτηρίζεται από απειλές που πλήττουν σωματικά το άτομο. Σε αντίθεση με τις παλιές εποχές, το άγχος προκαλείται από καταστάσεις που κλονίζουν το ψυχολογικό κέντρο του ατόμου, όπως είναι οι λεκτικές προσβολές, το οποίο αποτελεί χαρακτηριστικό περιστατικό που συμβαίνει στους εργασιακούς χώρους. Ο δεύτερος μηχανισμός αναφέρεται στη διαδικασία προσαρμογής του ατόμου. Εφόσον το στάδιο έκτακτης ανάγκης ξεπερασθεί, και το άτομο συνειδητοποιήσει καλύτερα το περιστατικό, είναι πολύ κρίσιμο, εάν θα μπορέσει να επεξεργασθεί τις πληροφορίες και να προσαρμοστεί ή εάν θα καταρρεύσει. Το άγχος είναι η κατάσταση στη οποία το άτομο θα βρεθεί όταν ένας από τους δύο μηχανισμούς δεν λειτουργήσει με τον κατάλληλο τρόπο. Επίσης το άτομο θα βρεθεί σε κατάσταση άγχους όταν δεν μπορεί να μετακινηθεί μεταξύ των δύο μηχανισμών.

Η ικανότητα που έχει το άτομο να διαχειρισθεί το φαινόμενο του άγχους επηρεάζεται από την δυνατότητα που έχει να επεξεργάζεται την εκάστοτε απειλή. Η εκτίμηση της αιτίας που οδηγεί σε καταστάσεις άγχους, δεν είναι μια διαδικασία που πραγματοποιείται μια και μοναδική φορά από το άτομο. Αφού γίνει η πρώτη επεξεργασία του συμβάντος, το άτομο με αφετηρία τις αντιλήψεις, τα πιστεύω και τις παρελθοντικές εμπειρίες του, θα κρίνει εάν θα πρέπει να ξεπεράσει το πρόβλημά ή εάν θα εκδηλώσει φαινόμενα άγχους, σωματικά ή ψυχολογικά. Εφόσον η επεξεργασία που κάνει το άτομο, το οδηγήσει σε μια κατάσταση άγχους, και αφού μεσολαβήσει μια κατάσταση ξεκούρασης, υπάρχει η δυνατότητα να επανεξετάσει την κατάσταση από την αρχή. Στην συγκεκριμένη περίπτωση αναφερόμαστε σε μια δεύτερη επεξεργασία από το άτομο, στην οποία υπάρχει η δυνατότητα να ξεπεραστεί το πρόβλημα ή να οδηγήσει σε διαδοχικές όμοιες διαδικασίες αξιολόγησης (Michie, 2002).

2.4. Οι συνέπειες του εργασιακού άγχους στα άτομα και τους οργανισμούς

Οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους πάνω στα άτομα έχουν μελετηθεί από αρκετούς ερευνητές (Murphy, Quick & Hurrell, 1992), (Murphy & Cooper, 2000). Σημαντικό είναι να αναφερθεί, πως έχουν παρατηρηθεί προβλήματα στην οργάνωση και την διεκπεραίωση των επαγγελματικών και οικογενειακών υποχρεώσεων (American Psychological Association). Ψυχοσωματικά προβλήματα όπως, ημικρανίες, στομαχικές διαταραχές, αλλεργίες, αλλά και σωματικές παθήσεις όπως καρδιακές δυσλειτουργίες και διανοητική κούραση, αποτελούν τις πιο συχνές συνέπειες του εργασιακού άγχους.

Πιο αναλυτικά το πανεπιστήμιο του Cambridge, κατηγοριοποιεί τις επιπτώσεις που βιώνουν τα άτομα σε τέσσερις κατηγορίες. Στις σωματικές περιλαμβάνονται οι πονοκέφαλοι, υψηλή αρτηριακή πίεση, καρδιακές παθήσεις, και διαταραχές ύπνου. Οι συναισθηματικές, περιλαμβάνουν κατάθλιψη, νευρικότητα, και συναισθηματική αστάθεια. Αδυναμία συγκέντρωσης, έλλειψη παρακίνησης, απώλεια μνήμης και αδυναμία λήψης απόφασης, αποτελούν διανοητικές συνέπειες. Σημαντική είναι η διαπίστωση ότι αυξημένα επίπεδα χοληστερίνης προκαλούνται όταν τα άτομα βιώνουν έντονες συνθήκες άγχους (Vrijkotte, van Doornen, & de Geus, 1999). Τέλος, η απομόνωση, οι μη αποδεκτές συμπεριφορές, καταχρήσεις ουσιών και η αδυναμία εκτέλεσης των εργασιακών καθηκόντων στο σωστό χρόνο αποτελούν τις επιπτώσεις στη συμπεριφορά του ατόμου. Σε αρκετές μελέτες έχουν χρησιμοποιηθεί τα φαινόμενα της ασάφειας και της σύγκρουσης ρόλου για να εξετάσουν το εργασιακό άγχος σε σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση (Jackson & Schuler, 1985; Fried et al., 1998).

Μειωμένη εργασιακή δέσμευση και ικανοποίηση αποτελούν συνηθισμένες επιπτώσεις στους εργαζομένους. Σημαντική είναι η αναφορά στις ανθυγιεινές συνήθειες, όπως η αυξημένη χρήση αλκοόλ, καπνού, και ανθυγιεινών διατροφικών επιλογών (Cooper et al, 1996). Οι Arsenault & Dolan (1983), γράφουν ότι το περιθώριο ανοχής του ατόμου στους παράγοντες που προκαλούν άγχος, εξαρτάται από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου, την γενετική του προδιάθεση, και την κουλτούρα που έχει υιοθετήσει. Αναφορικά με την προσωπικότητα, οι ερευνητές Friedman & Rosenman (1974), αναφέρουν δύο είδη προσωπικότητας τα οποία εξηγούν τις παθολογικές συνέπειες του εργασιακού άγχους στην υγεία. Ο τύπος Α χαρακτηρίζεται από νευρικότητα, βιασύνη, ένταση, και ανυπομονησία. Αντιθέτως, ο τύπος Β παρουσιάζει απουσία νευρικότητας, έντασης και ανυπομονησίας, και εργάζεται με πιο αργούς ρυθμούς. Αξιοσημείωτη, είναι και η επισήμανση πως τα επίπεδα εργασιακού άγχους που βιώνουν τα άτομα ποικίλουν σε βαθμό ανάλογα με τον εργασιακό χώρο. Εργασίες οι οποίες απαιτούν συνεχή και αυξημένη χρήση συναισθήματος οδηγούν τους εργαζομένους σε μεγαλύτερα επίπεδα άγχους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν, δάσκαλοι, εκπαιδευτικοί, νοσοκόμοι, ιατροί, και άτομα που προσφέρουν κοινωνικές υπηρεσίες (Cooper et al, 1999).

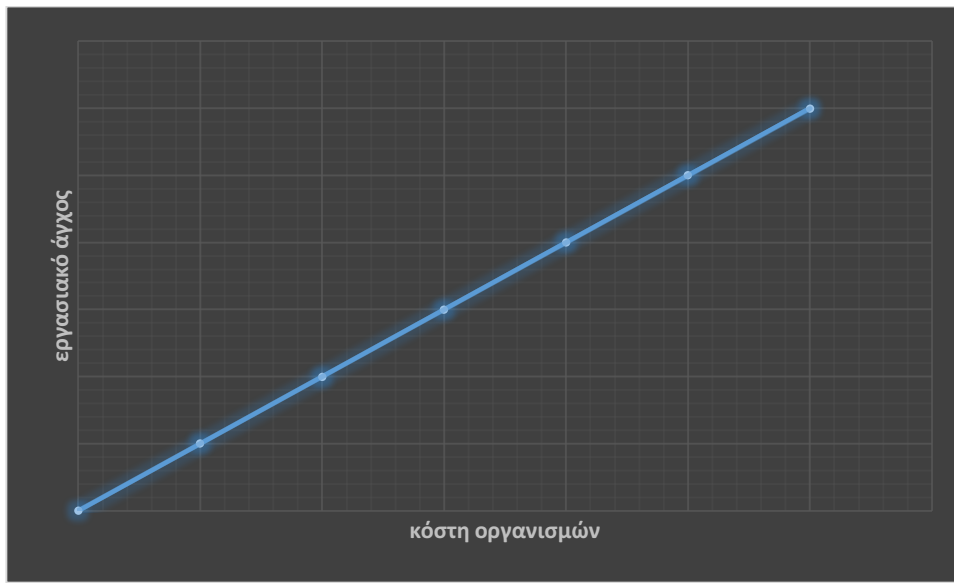
Οι Olusegun et al (2014), αναφέρουν, πως η επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση των εργαζομένων, έδειξε πως το άγχος στον εργασιακό χώρο επιδρά σημαντικά στην απόδοση. Από την ίδια μελέτη προκύπτει ότι η απουσία από το χώρο εργασίας, οι ασθένειες, και η χρήση καπνού και αλκοόλ αποτελούν επιπλέον αποτελέσματα του εργασιακού άγχους.

2.5. Σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον - άγχος και στρατηγικές.

Στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον, οι οργανισμοί εφαρμόζουν συχνά διαδικασίες με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία, και την δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι διαδικασίες όπως η αναδιοργάνωση των διαδικασιών, αλλαγές, και η συρρίκνωση του μεγέθους των οργανισμών, βοηθούν τις επιχειρήσεις να γίνουν πιο ευέλικτες. Ωστόσο, οι παραπάνω διαδικασίες συνοδεύονται από κόστη. Εκτός των χρηματικών πόρων, κόστη μπορούν να θεωρηθούν οι επιπλοκές που προκαλούνται στην συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων. Το εργασιακό άγχος αποτελεί μια τέτοια επιπλοκή, η οποία αποτελεί συνέπεια των αυξημένων απαιτήσεων σχετικά με τα εργασιακά καθήκοντα, και την απουσία ελέγχου ή το μικρό ποσοστό ελέγχου του εργαζομένου στο αντικείμενο της εργασίας του (Olusegun et al., 2014).

2.6. Εργασιακό άγχος και κόστη

Στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης το κόστος από τις επιπτώσεις του εργασιακού άγχους, όπως ιατρική έξοδα, απουσίες, νέες προσλήψεις, ανέρχεται στα 20 εκατομμύρια ευρώ, ενώ πάνω από 150 εκατομμύρια στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Daniels 2004).



Συνεπώς, οι οργανισμοί πρέπει να εφαρμόσουν στρατηγικές κατάλληλες προκειμένου να περιορίσουν τους παράγοντες που προκαλούν άγχος στους εργαζομένους. Σχετικά με τους οργανισμούς που δεν θα εφαρμόσουν στρατηγικές εξομάλυνσης, υπάρχει το ενδεχόμενο, οι εργαζόμενοι τους να αναζητήσουν αλλού εργασία, με καλύτερες συνθήκες. Πρέπει να αναφερθεί, πως οι διαφορές σχετικά με την προσωπικότητα των εργαζομένων, αποτελεί ένα σημαντικό μέσο πρόβλεψης, που υποδεικνύει τις συνθήκες κάτω από τις οποίες οι εργαζόμενοι θα εμφανίσουν συμπτώματα αυξημένου εργασιακού άγχους. Έτσι, οι οργανισμοί μπορούν να εφαρμόσουν κατάλληλες στρατηγικές, οι οποίες να διαμορφώσουν κατάλληλες συνθήκες, ανάλογα με την προσωπικότητα των εργαζομένων (NIOSH). Ένα σημαντικό εργαλείο που έχουν οι οργανισμοί για να αντιμετωπίσουν τις αρνητικές συνέπειες του φαινομένου, αποτελεί ο τρόπος διοίκησης της επιχείρησης (Alexandros-Stamatios et. al., 2003).

Οι στρατηγικές που μπορούν να εφαρμοστούν από τους οργανισμούς ποικίλουν. Η εστίαση πρέπει να γίνεται στην υποστήριξη των εργαζομένων, στον έλεγχο, τις απαιτήσεις, και τις ικανότητες. Η ενσωμάτωση ειδικών σεμιναρίων όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να μάθουν πως να διαχειρίζονται καταστάσεις άγχους, όπως επίσης και την προώθηση της ομαδικής εργασίας,

συμβάλλουν σημαντικά. Η διασφάλιση πως οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πλήρως τις απαιτήσεις της εργασίας, θεωρείται εξίσου σημαντική. Αλλάζοντας τον τρόπο διεξαγωγής και εκτέλεσης της εργασίας στο μέτρο του δυνατού, μπορεί να βοηθήσει στη επίλυση προβλημάτων που συνδέονται με το άγχος. Τέλος, η ενίσχυση του ελέγχου που έχουν οι εργαζόμενοι στις καθημερινές τους εργασίες, μέσω ευέλικτων χρονικών ορίων παράδοσης, και μοίρασμα των εργασιών, μπορεί να συμβάλει σημαντικά (Leka et al., 2003).

2.7. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους

Εκτός από τις κατάλληλες στρατηγικές που μπορούν να εφαρμόσουν οι οργανισμοί, για την αντιμετώπιση του φαινομένου, υπάρχουν και άλλοι τρόποι αντιμετώπισης. Η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, μια θετική στάση ζωής και ένα υποστηρικτικό κοινωνικό περιβάλλον, βοηθούν στην μετρίαση του εργασιακού άγχους (Niosh). Η ενίσχυση της ψυχολογικής και σωματικής υγείας των εργαζομένων, αλλά και η προώθηση εποικοδομητικών συμπεριφορών όπως η δέσμευση και η υψηλή απόδοση, συμβάλουν στην αντιμετώπιση του φαινομένου (Hang-yue et al., 2005).

2.8. Η καμπύλη του άγχους

Η επίδραση σχετικά με τις συνέπειες του εργασιακού άγχους είναι αμφιλεγόμενη ανάμεσα στους ερευνητές, με την πλειονότητα αυτών να υποστηρίζουν μια αρνητική σχέση άγχους και παραγωγικότητας. Ωστόσο, η θεωρία της αντεστραμμένης καμπύλης αφήνει περιθώρια για περαιτέρω συζήτηση και έρευνα.

Τα χαμηλά επίπεδα εργασιακού άγχους, μπορούν να αποτελέσουν παράγοντα παρακίνησης, και να συντελέσουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Ωστόσο, όταν τα επίπεδα φτάσουν σε ένα σημείο, όπου το άτομο δεν μπορεί να διαχειριστεί το άγχος, παρουσιάζονται ανεπιθύμητα αποτελέσματα (CCOHS, 2000). Το εργασιακό άγχος έχει μελετηθεί πολλές φορές σε σχέση με την εργασιακή απόδοση. Τα αποτελέσματα των ερευνητών, δείχνουν πως η σχέση μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών, μπορεί να είναι θετική, αρνητική ή να περιγράφεται από την θεωρία την ανεστραμμένης καμπύλης (inverted U theory), (Muse, Harris & Field, 2003).

2.9. Το φαινόμενο της δέσμευσης στους οργανισμούς

Ο Cohen (2003), υπογραμμίζει πως η δέσμευση με τη γενική της έννοια, αποτελεί μια δύναμη που δένει το άτομο σε μια σειρά ενεργειών και στόχων. Ο Miller (2003), ορίζει το φαινόμενο της οργανωσιακής δέσμευσης, ως την κατάσταση που το άτομο ταυτίζει τον εαυτό του με τον οργανισμό ως οντότητα, και υιοθετεί τους στόχους του. Οι Mowday et al. (1979), ορίζουν την δέσμευση στους οργανισμούς ως ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, όπου ο εργαζόμενος ασπάζεται τις αξίες και τους στόχους του οργανισμού που εργάζεται, και επιθυμεί να παραμείνει σε αυτόν. Κατά τον Buchanan (1974), η δέσμευση στον οργανισμό αποτελεί ένα συναισθηματικό δεσμό μεταξύ αυτού και του εργαζόμενου. Ο δεσμός αυτός έχει τρεις διαστάσεις, οι οποίες είναι η εμπιστοσύνη και η πιστότητα που υπάρχει, η δραστηριότητα που έχει ο εργαζόμενος μέσα στο χώρο εργασίας, και τέλος η ταύτιση με τις αξίες και τους στόχους του οργανισμού. Η σημαντικότητα του φαινομένου φανερώνεται από το γεγονός πως η δέσμευση στον οργανισμό είναι απαραίτητη για την μελλοντική ανάπτυξη της επιχείρησης. Τέλος, οι Meyer & Allen (1991), σκιαγραφούν το φαινόμενο, παρουσιάζοντάς το, ως μια ψυχολογική κατάσταση, η οποία περιγράφει τη σχέση εργαζομένου με τον οργανισμό, και έχει καθοριστική σημασία για τις αποφάσεις που σχετίζονται με την περαιτέρω παραμονή αυτού στον οργανισμό.

2.10. Οι διαστάσεις του μοντέλου Mayer-Allen

Το μοντέλο των τριών διαστάσεων των Meyer & Allen (1997), κατηγοριοποιεί τους διαφορετικούς λόγους για τους οποίους τα άτομα αποφασίζουν να αναπτύξουν ένα ισχυρό δεσμό με τον χώρο εργασίας τους. Ειδικότερα, όταν η επιθυμία του εργαζομένου να παραμείνει στον οργανισμό, προέρχεται από την ταύτιση του με τις αξίες, την κουλτούρα, την φιλοσοφία, και τους στόχους του οργανισμού, τότε μπορούμε να μιλάμε για συναισθηματική δέσμευση. Ο Morrow (1993), λέει ότι η συναισθηματική δέσμευση είναι μια συμπεριφορά που περιλαμβάνει θετικά συναισθήματα για τον οργανισμό. Όταν το άτομο επιθυμεί να παραμείνει στον οργανισμό λόγω καλών απολαβών, πιθανότητα προαγωγής, η οτιδήποτε άλλο λειτουργεί ωφελμιστικά για αυτόν, τότε αναφερόμαστε στη δέσμευση συνέχειας. Στον ορισμό που δίνουν οι Meyer & Allen (1997), για τη δέσμευση συνέχειας δίνεται έμφαση στο γεγονός πως σε αυτή τη διάσταση το άτομο δεν παραμένει στον οργανισμό γιατί το θέλει, αλλά γιατί χρειάζεται να το κάνει. Ο εργαζόμενος συνεχίζει να εργάζεται χωρίς να ταυτίζεται με τους στόχους τις απόψεις και το όραμα της επιχείρησης, αλλά γιατί υπάρχει μια ανταμοιβή που τον

ικανοποιεί (Beck, 2000). Τέλος, όταν εμπλέκονται ηθικά κίνητρα, τότε η θέληση του εργαζομένου να παραμείνει στην επιχείρηση, ονομάζεται κανονιστική δέσμευση.

2.11. Οι προσδιοριστικοί παράγοντες της δέσμευσης στους οργανισμούς

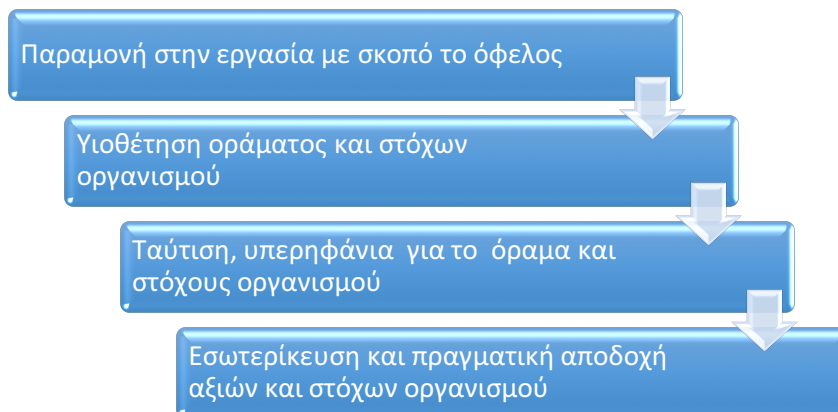
Οι διάφοροι συγγραφείς έχουν ορίσει ποικίλους παράγοντες από τους οποίους δημιουργείται το φαινόμενο της δέσμευσης στους οργανισμούς. Η αφοσίωση, η ανάγκη, η επιθυμία, η συμμετοχή, η υποχρέωση, και η ισχυρή απόδοση, αποτελούν τέτοια δομικά στοιχεία (Meyer et al, 1991),(Swamy et al, 2014).



Σχετικά με τη δέσμευση συνέχισης, κάθε είδος επένδυσης σε μορφή χρόνου ή χρηματικών πόρων, αποτελεί παράγοντα επηρεασμού της εν λόγω διάστασης (Farel & Rusbult, 1981). Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν τα συνταξιοδοτικά προγράμματα, ο μισθός, οι απολαβές, οι ικανότητες και δεξιότητες που αποκομίζει το άτομο από τον χώρο εργασίας του. Καθοριστικό παράγοντα, αποτελούν οι εναλλακτικές επιλογές που έχει το άτομο αν αποχωρήσει από την εργασία του (Meyer et al. 1991). Επίσης, η κουλτούρα που υιοθετείται από τους οργανισμούς επηρεάζει άμεσα την δέσμευση των εργαζομένων (Martins & Martins, 2003). Σύμφωνα με τους Mowday et al. (1982), τα στοιχεία που προσδιορίζουν την εργασία του ατόμου, όπως το ψυχολογικό προφίλ του, η συμπεριφορά του, τα χρόνια εργασίας στην επιχείρηση, οι στόχοι και ο ρόλος μέσα στην επιχείρηση αποτελούν μεταβλητές που επηρεάζουν την συναισθηματική δέσμευση. Το φύλλο, η ηλικία, η εκπαίδευση και άλλα δημογραφικά χαρακτηριστικά έχουν συνδεθεί με την γενικότερη έννοια της δέσμευσης (Steers, 1977), (Morris & Sherman 1981).

2.12. Τα στάδια του φαινομένου της δέσμευσης στον οργανισμό.

Υπάρχουν τρία στάδια οργανωσιακής δέσμευσης τα οποία αναπτύσσουν οι εργαζόμενοι (Manetje, 2009). Στο πρώτο στάδιο ο εργαζόμενος παραμένει στην εργασία του επειδή προσδοκεί οφέλη ως αντάλλαγμα. Η υιοθέτηση αξιών, κανόνων και συμπεριφορών έχουν στόχο το προσωπικό του όφελος, και σε καμία περίπτωση δεν εφαρμόζονται επειδή υπάρχει πίστη σε αυτές (O'Reilly, 1989). Αρχικά, ο δεσμός και η δέσμευση μεταξύ ατόμου-οργανισμού βασίζεται στην επιθυμία του ατόμου να αναπτύξει μια σχέση, που θα έχει επικερδή αποτελέσματα. Κατόπιν, το άτομο υιοθετεί τους στόχους και το όραμα της επιχείρησης (Beck & Wilson, 2000). Στη συνέχεια το άτομο περνάει στο στάδιο της ταύτισης. Η αίσθηση υπερηφάνειας που νιώθει ο εργαζόμενος μπορεί να χαρακτηρίσει το στάδιο αυτό. Υπάρχει μια ταύτιση της προσωπικότητας-οργανισμού (Best, 1994). Το τελευταίο στάδιο μπορεί να ονομαστεί, στάδιο της εσωτερίκευσης. Εδώ, άτομο αρχίζει να μοιράζεται κοινές αξίες και στόχους με τον οργανισμό, όχι επειδή έχει σκοπιμότητες αλλά επειδή υπάρχει μια πραγματική αποδοχή (O'Reilly, 1989).



Μπορεί να ειπωθεί πως το πρώτο στάδιο ομοιάζει με την δέσμευση συνέχισης, το δεύτερο στάδιο με την κανονιστική δέσμευση, και το τελευταίο στάδιο με τη συναισθηματική δέσμευση (Meyer & Allen, 1997).

2.13. Οι συνέπειες της δέσμευσης στον οργανισμό

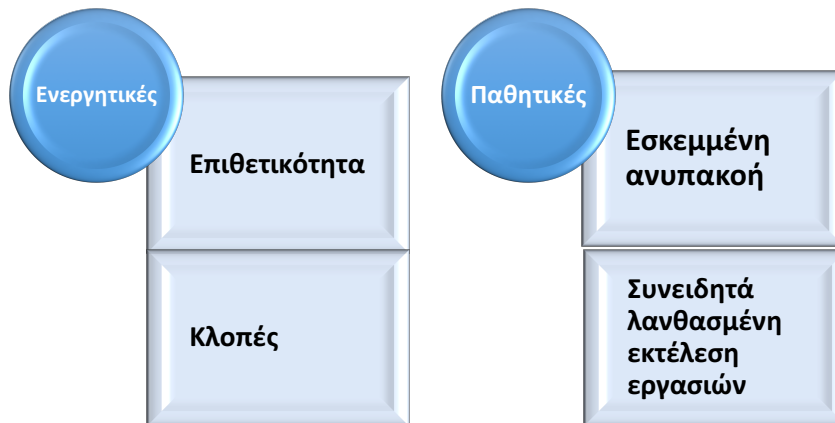
Η σχέση μεταξύ της δέσμευσης και εργασιακής συμπεριφοράς έχει μελετηθεί από αρκετούς ερευνητές (Steers, 1977). Σε αυτές τις μελέτες έχει παρατηρηθεί μια θετική συσχέτιση μεταξύ της δέσμευσης και της καθημερινής παρουσίας στο χώρο εργασίας. Ωστόσο, άλλες μελέτες έχουν βγάλει αρνητικές συσχετίσεις (Jamal, 1984), (Angle & Perry, 1981). Το είδος της δέσμευσης στον οργανισμό, καθορίζει τον βαθμό θέλησης που οι εργαζόμενοι θα

συνεισφέρουν στην αποδοτικότητα του οργανισμού. Εργαζόμενοι που εμφανίζουν την επιθυμία να παραμείνουν στον οργανισμό για συναισθηματικούς λόγους, είναι περισσότερο πιθανό να καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια, σε σύγκριση με αυτούς που παραμένουν για λόγους ανάγκης ή για ηθικούς λόγους. Ο παραπάνω ισχυρισμός μπορεί να υποστηριχτεί από το γεγονός, πως η πλειοψηφία των ερευνών που παρουσιάζουν θετική συσχέτιση μεταξύ δέσμευσης στον οργανισμό και απόδοσης, αναφέρονται στην συναισθηματική δέσμευση. Η δέσμευση συνέχισης έχει τις λιγότερες πιθανότητες να παρουσιάζει θετική συσχέτιση με την απόδοση, ενώ η κανονιστική δέσμευση ομοιάζει με τη συναισθηματική, σχετικά με τη πιθανότητα θετικής συσχέτισης με την απόδοση (Meyer & Allen, 1991).

Σημαντική είναι η διατύπωση των Folger & Konovsky (1989), που αναφέρει πως η εργασιακή ικανοποίηση με γνώμονα το προσωπικό συμφέρον, επηρεάζει λιγότερο της δημιουργία ισχυρής δέσμευσης, συγκρινόμενη με την αίσθηση της δίκαιης μεταχείρισης. Η στρατηγική που θα ακολουθήσει η επιχείρηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο, καθώς η επιχείρηση θα πρέπει να ενισχύσει ένα κλίμα που να ευαισθητοποιήσει τον εργαζόμενο, με σκοπό να μεταβεί από την δέσμευση συνέχισης στην συναισθηματική δέσμευση (Tetrick, 1995). Οι αμοιβές επιβράβευσης, η δικαιοσύνη, κι η υποστήριξη από τους ανωτέρους αποτελούν δομικά στοιχεία που στο σύνολό τους αναφέρονται ως υποστήριξη στο πλαίσιο του οργανισμού. Αυτή η υποστήριξη συνδέεται άμεσα με την ενίσχυση της συναισθηματικής δέσμευσης (Rhoades et al., 2001).

2.14. Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας

Διάφοροι ερευνητές έχουν δώσει ποικίλους ορισμούς στο φαινόμενο, όπως εκδικητικές συμπεριφορές (Bies, Tripp, & Kramer, 1997), συχνές απουσίες από το χώρο εργασίας (Dalton & Mesch, 1991), αντικοινωνικές συμπεριφορές (Giacalone & Greenberg, 1997), επιθετικότητα (Fox & Spector, 1999; Neuman & Baron, 1998), κλοπές (Greenberg, 1990). Οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας, αποτελούν ενεργητικές συμπεριφορές, όπως επιθετικότητα, κλοπές, αλλά και πιο παθητικές συμπεριφορές όπως εσκεμμένη ανυπακοή σε θέματα εργασίας, και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση των εργασιών (Fox et al., 2001). Όλες αυτές οι συμπεριφορές μοιράζονται το κοινό χαρακτηριστικό της σκοπιμότητας, που ερμηνεύει τις πράξεις αυτές ως σκόπιμες, και όχι ως αποτελέσματα της τύχης (Spector et al. 2006).



Φαινόμενα τέτοιου είδους επιφέρουν καταστροφικά αποτελέσματα στους οργανισμούς, αλλά και στους εργαζομένους (Fox et al. 2001). Η σύγχρονη έρευνα έχει εστιάσει αρκετά το ενδιαφέρον της στο φαινόμενο των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών στο χώρο εργασίας. Αυτό εξηγείται από την αρνητική επίδραση που έχει το φαινόμενο στην αποδοτικότητα, ασφαλιστικά κόστη λόγω ασθενειών, και φυσικές καταστροφές σε περιουσιακά στοιχεία (Vigoda 2002), (Benminson 1994). Οι Fox et al. (2001), διαχωρίζουν τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, σε αυτές που εστιάζουν στους οργανισμούς και σε αυτές που επικεντρώνονται στα άτομα. Οι Robinson & Bennett (1995), κάνουν ακόμα ένα ακόμα διαχωρισμό τονίζοντας πως υπάρχει μια κλίμακα έντασης των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, είτε αυτές αποσκοπούν στους συναδέλφους, είτε στον ίδιο τον οργανισμό.

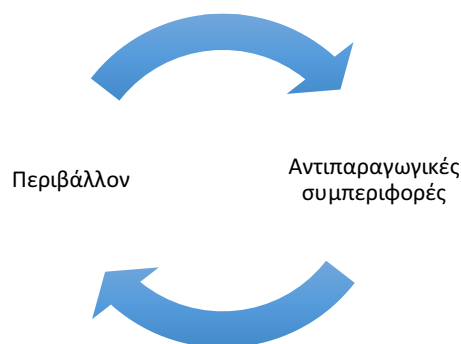
Οι ερευνητές Gruys & Sackett (2003), ερευνώντας τις ποικίλες διαστάσεις του φαινομένου των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, χρησιμοποίησαν στην εργασία δώδεκα παράγοντες, για να ορίσουν το φαινόμενο. Πιο συγκεκριμένα αναφέρονται οι καταστροφές σε περιουσιακά στοιχεία, οι κλοπές, η συνειδητή καταστροφή εγγράφων, η εσκεμμένη σπατάλη χρόνου και πόρων, οι συχνές απουσίες, μη τήρηση των κανόνων ασφαλείας πάνω στις διαδικασίες, ηθελημένη καθυστέρηση και λανθασμένη εκτίμηση και εκτέλεση των εργασιακών υποχρεώσεων, χρήση αλκοόλ και ναρκωτικών, λεκτική κακοποίηση συναδέλφων προϊσταμένων και πελατών, και τέλος σωματική κακοποίηση.

2.15. Προσδιοριστικοί παράγοντες αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Η σύγχρονη έρευνα δείχνει ότι υπάρχουν ποικίλοι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τους εργαζομένους κάνοντάς τους πιο επιρρεπείς σε αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Το φύλλο διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο καθώς οι άνδρες είναι πιο ευάλωτοι σε τέτοιες συμπεριφορές. Η εξήγηση οφείλεται στο γεγονός πως κάτω από συνθήκες πίεσης και αποτυχίας οι άνδρες παρουσιάζουν μεγαλύτερη εξωτερίκευση συγκριτικά με τις γυναίκες (Martinko et al., 2003).

2.15.1. Περιβάλλον και αρνητικά συναισθήματα

Οι Spector & Fox (2002), εξέτασαν ένα μοντέλο που συνδέει το περιβάλλον, τις συναισθηματικές καταστάσεις που προκύπτουν από το περιβάλλον, και τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Στο μοντέλο τους το περιβάλλον μπορεί να δημιουργήσει ερεθίσματα, που έχουν αντίκτυπο στη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου. Εάν αυτός ο αντίκτυπος προκαλεί αρνητικά συναισθήματα, τότε παρουσιάζονται αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Με την σειρά τους οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές επηρεάζουν το περιβάλλον. Σημειώνεται πως η συναισθηματική κατάσταση που βρίσκεται ο εργαζόμενος πριν πάει στην εργασία του διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Ένα οικογενειακό πρόβλημα, ή ένα πρόβλημα υγείας έχει ως συνέπεια την δημιουργία ενός γόνιμου συναισθηματικού εδάφους, και καθιστά τον εργαζόμενο πιο επιρρεπή σε συμβάντα του εργασιακού περιβάλλοντος. Οι συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος, αποτελούν τον κύριο παράγοντα που επηρεάζει το εργασιακό άγχος. Ωστόσο, η προσωπικότητα των εργαζομένων, μπορεί να μεταβάλει αυτή την επίδραση (NIOSH).



2.15.2. Περιβάλλον και προσωπικότητα

Σχετικά με τα θεωρητικά αίτια των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, επικρατούν δύο διαφορετικές απόψεις. Ορισμένοι ερευνητές εστιάζουν κυρίως στα εξωτερικά αίτια τα οποία προκύπτουν από καταστάσεις και εμπειρίες του χώρου εργασίας. Συνεπώς ο βαθμός και η συχνότητα εμφάνισης των φαινομένων, αποδίδονται σε καταστάσεις και ερεθίσματα του χώρου εργασίας, χωρίς συνήθως να συμπεριλαμβάνονται ως παράγοντες οι διαφορές μεταξύ των ατόμων. Μερικά από τα διαφορετικά χαρακτηριστικά μεταξύ των εργαζομένων είναι, το φύλο, η προδιάθεση που έχει το άτομο για αρνητικά συναισθήματα, η ηθική ψυχολογία και ακεραιότητα του ατόμου, ο τρόπος αντιμετώπισης καθημερινών καταστάσεων και η προσέγγιση πάνω σε αυτές (αισιόδοξος- απαισιόδοξος χαρακτήρας), η διάκριση μεταξύ εξωτερικής και εσωτερικής έλλειψης ελέγχου, και οι αξίες που δίνει το άτομο.

Ωστόσο οι έρευνες δείχνουν πως οι διαφορές της προσωπικότητας μεταξύ των εργαζομένων επηρεάζει την εμφάνιση ή όχι αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Οι άνδρες είναι πιο ευάλωτοι στην εμφάνιση συμπεριφορών που αποκλίνουν συγκριτικά με τις γυναίκες. Άτομα τα οποία επηρεάζονται σε μεγαλύτερο βαθμό από αρνητικές καταστάσεις και αναπτύσσουν αρνητικά συναισθήματα είναι πιθανότερο να χάσουν την εσωτερική τους ισορροπία και να βιώσουν αρνητικά συναισθήματα. Επίσης άτομα πιο επιρρεπή σε αρνητικά συναισθήματα αντιμετωπίζουν τις αρνητικές καταστάσεις ως πιο μόνιμες από ότι μπορεί να είναι. Το αποτέλεσμα είναι να παρουσιάζουν περισσότερες πιθανότητες για εκδήλωση αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Η μέτρηση της ακεραιότητας αποτελεί ένα μέτρο μέτρησης της πιθανότητας εμφάνισης αντιπαραγωγικών συμπεριφορών.

Σημαντική είναι και η αναφορά στις αξίες που αποδίδουν τα άτομα υποσυνείδητα, σε άλλους ανθρώπους, στα αντικείμενα, αλλά και στον εαυτό τους. Άτομα τα οποία αξιολογούν θετικά τον εαυτό τους θεωρούν πως είναι υπεύθυνα για την επιτυχία τους, και αντιλαμβάνονται το περιβάλλον τους ως φιλικό και υποστηρικτικό. Συμπερασματικά λοιπόν μπορεί να ειπωθεί πως μια τέτοια αισιόδοξη και θετική στάση ζωής, περιορίζει τις πιθανότητες εμφάνισης εχθρικών και βίαιων συμπεριφορών που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν αντιπαραγωγικές (Martinko et al., 2002).

Οι Wilkes et al. (1998), διατυπώνουν πως η πολύωρη εργασία, και οι επιπρόσθετες ώρες εργασίας, αποτελούν πολύ ισχυρούς καθοριστικούς παράγοντες άγχους, σε νοσοκόμες. Οι Maslach et al. (2001), αναφέρουν πως ο όγκος εργασίας, ο έλεγχος, η αναγνώριση, η δικαιοσύνη και η κοινωνική υποστήριξη αποτελούν παράγοντες που οδηγούν στην δέσμευση.

Ο παγκόσμιος οργανισμός υγείας αναφέρει πως υπάρχουν αρκετά επίπεδα άγχους που μπορεί να προκύψουν, από τις καταστάσεις στον εργασιακό χώρο, ωστόσο τα υψηλά επίπεδα άγχους προκύπτουν κάτω από συγκεκριμένες καταστάσεις. Ο περιορισμός ή η απουσία ελέγχου πάνω στο αντικείμενο εργασίας, η ελλιπής υποστήριξη των συναδέλφων, και των προϊσταμένων αποτελούν καταστάσεις που μπορούν να πυροδοτήσουν το εργασιακό άγχος σε υψηλά επίπεδα. Πηγές εργασιακού άγχους αποτελούν, η απουσία συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ο τρόπος διοίκησης, και η ηχητική ρύπανση (American Society of Interior Designers 2005). Ο Walonick (1993), διατυπώνει πως η ανισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας, οι αυξημένες εργασίες, και τα προβλήματα που σχετίζονται με τη θέση που έχει ο εργαζόμενος στον οργανισμό, δημιουργούν εργασιακό άγχος που οδηγεί σε αδιαφορία, απουσίες, αναποτελεσματικότητα, και χαμηλή δέσμευση. Μελέτη που πραγματοποιήθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο, έδειξε πως η πλειονότητα των εργαζομένων ήταν δυσαρεστημένοι με την υπάρχουσα κουλτούρα, η οποία ανάγκαζε τους εργαζομένους να βγάλουν εις πέρας ένα μεγάλο όγκο εργασίας (Townley, 2000). Αρκετά μοντέλα έρευνας βρίσκουν τις αιτίες του φαινομένου της δέσμευσης στις έννοιες της εσωτερικής φιλοσοφίας που διέπει την επιχείρηση, την εργασιακή ικανοποίηση, και τις μισθολογικές απολαβές. Όμως, πρέπει να υπογραμμισθεί πως οι αξίες που έχει ο οργανισμός, εκτός από το γεγονός ότι αποτελούν πηγή δέσμευσης, υπερیشχύουν έναντι των παραπάνω. Επιπροσθέτως, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν το κλίμα που επικρατεί στον χώρο εργασίας, καθώς και η κοινωνικοποίηση του ατόμου μέσα στον οργανισμό (Padaki & Gandhi, 1981). Η ασφάλεια στο χώρο εργασίας, αποτελεί επίσης μια σημαντική αιτία δέσμευσης (Singh, 1988). Ομοίως, οι κίνδυνοι που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο, και η πίεση ως αποτέλεσμα της έλλειψης χρόνου, για την διεκπεραίωση των εργασιακών υποχρεώσεων αποτελούν ισάξιας αξίας αίτια του εργασιακού άγχους (Michie, 2002).

Η ανησυχία του ατόμου σχετικά με την εξέλιξη της καριέρας του αποτελεί επίσης μια πηγή άγχους. Οι απολύσεις, οι εργασιακές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, και οι υποβιβάσεις, αποτελούν προέκταση του φαινομένου της εξέλιξης του ατόμου μέσα στον εργασιακό χώρο. Πρέπει να αναφερθεί πως το εργασιακό κλίμα επιδρά αρκετά στη διαμόρφωση του εργασιακού άγχους (Michie, 2002). Ο Williams (2003), αναφέρει πως η ανασφάλεια που βιώνει ο εργαζόμενος, σχετικά με την παραμονή του στον οργανισμό, με τον όγκο εργασίας του, αλλά και με τους κινδύνους μέσα στην επιχείρηση, που ενδέχεται να βλάψουν την σωματική του ακεραιότητα, ενισχύεται σε περιόδους οικονομικής κρίσης.

2.16. Η ερμηνεία του μοντέλου πέντε διαστάσεων των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Η κακοποίηση άλλων ατόμων αποτελεί έναν από τους παράγοντες του μοντέλου. Με τον όρο αυτό, περιλαμβάνονται όλες οι βλαπτικές συμπεριφορές που σκοπό έχουν να επηρεάσουν τα άτομα ψυχολογικά και σωματικά. Οι λεκτικές προσβολές, τα κακόβουλα και προσβλητικά σχόλια, και η παρεμπόδιση της ικανότητας του ατόμου να εργαστεί αποτελεσματικά, αποτελούν τρόπους κακοποίησης συναδέλφων (Spector et al., 2006). Τα φαινόμενα κλοπής, αποτελούν τη δεύτερη διάσταση του μοντέλου. Οι Neuman & Baron, (1997), ερμηνεύουν τις κλοπές ως συμπεριφορά που στόχο έχει να βλάψει τον οργανισμό, και όχι τα άτομα. Οι Fox et al. (2001), δίνουν μια άλλη οπτική του λόγου που τα άτομα προβαίνουν σε κλοπές. Σε αυτή την ερμηνεία, τα άτομα δεν κλέβουν για να βλάψουν τον οργανισμό, αλλά για να επιφέρουν μια κατάσταση ισορροπίας. Αυτό συμβαίνει όταν τα φαινόμενα κλοπής έχουν ως βάση το αίσθημα αδικίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι.

Οι Chen & Spector (1992), προβάλλουν μια άλλη διάσταση, η οποία αναφέρεται ως ηθελημένη αποτυχία του εργαζόμενου στην σωστή εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων. Εδώ, πρέπει να αναφερθεί ένας διαχωρισμός μεταξύ των πνευματικών εργασιών που το άτομο μπορεί συνειδητά να κάνει λάθος, και των φυσικών καταστροφών που αποτελεί επίσης μια αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Έχει παρατηρηθεί, πως όταν πρόκειται για φυσικές καταστροφές, η ίδια η πράξη, ενέχει περισσότερο κίνδυνο σύλληψης αλλά και τιμωρίας από τον οργανισμό. Επίσης η εσκεμμένη αποτυχία πνευματικών εργασιών είναι πιο δυσδιάκριτη, και συνεπώς πιο δύσκολο να αποδειχθεί (Spector et al., 2006). Όλες οι παραπάνω διαστάσεις του φαινομένου των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών έχουν στόχο να προκαλέσουν άμεσα βλάβη σε κάποιο άτομο ή πολλές φορές στον οργανισμό. Ωστόσο, οι απουσίες και οι καθυστερήσεις στο χώρο εργασίας, ενώ αποτελούν σαφώς αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, διαφέρουν από τις προηγούμενες στο γεγονός πως έχουν ως στόχο να αποφύγουν μια κατάσταση, παρά να προκαλέσουν μια βλάβη (Spector et al., 2006). Η κακοποίηση άλλων ατόμων αφορά τα άτομα, ενώ ενέργειες όπως εσκεμμένες απουσίες, αποτυχία εργαζομένου στην σωστή διευθέτηση των υποχρεώσεών του, και φυσικές καταστροφές πλήττουν τον οργανισμό. Τέλος, τα φαινόμενα κλοπών έχουν στόχο να βλάψουν εξίσου τα άτομα και τους οργανισμούς (Spector & Fox, 2002).

2.17. Ενεργητικές και παθητικές συμπεριφορές

Οι παραπάνω αντιπαραγωγικές συμπεριφορές μπορούν να χωριστούν σε διάφορες κατηγορίες. Μια κατηγοριοποίηση μπορεί να γίνει μεταξύ ενεργητικών και παθητικών συμπεριφορών. Οι παθητικές συμπεριφορές αποτελούν πιο συχνό φαινόμενο, καθώς οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πως είναι δυσκολότερο να αναγνωρισθεί η συμπεριφορά και συνεπώς να τιμωρηθεί. Οι απουσίες και καθυστερήσεις αποτελούν τέτοιες ενέργειες. Ενώ η λεκτική ή σωματική κακοποίηση αποτελούν ενεργητικές συμπεριφορές. Ο χρονικός παράγοντας συμβάλει στην κατηγοριοποίηση μιας ενέργειας ως παθητική ή ενεργητική. Όταν οι εργαζόμενοι λειτουργούν μακροπρόθεσμα οι περισσότερες πιθανότητες είναι η συμπεριφορά να είναι παθητική, ενώ όταν οι εργαζόμενοι κατακλύζονται από συναισθήματα, οι πράξεις τους είναι ενεργητικές.

2.18. Οι συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Οι συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών μπορούν να χωριστούν σε δύο τμήματα. Το ένα αφορά τις αρνητικές επιδράσεις που έχουν πάνω σε διάφορες λειτουργίες του οργανισμού, ενώ το άλλο εστιάζει στις θετικές συνέπειες που μπορούν να προκύψουν.

2.18.1. Αρνητικές συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Ένας από του λόγους του αυξημένου ενδιαφέροντος σχετικά με το υπό εξέταση φαινόμενο αποτελεί η παραδοχή των πολυάριθμων συνεπειών, όπως καταστροφή περιουσιακών στοιχείων, μειωμένη αποδοτικότητα, και αυξημένες χρηματικές δαπάνες (LeBlanc & Kelloway, 2002). Υπάρχει πληθώρα ερευνητών που επισημαίνουν ότι η χαμηλή παραγωγικότητα αποτελεί συνέπεια των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών (Keashly & Jagatic, 2003), (Hoel et al., 2003). Σύμφωνα με τον Case (2000), το (95%) των επιχειρήσεων αποτελούν στόχους κλοπής από τους υπαλλήλους. Το ένα τέταρτο των επιχειρήσεων που μετρήθηκαν απέλυσαν εργαζομένους για μη σωστή χρήση του διαδικτύου (American Management Association, 2005). Κατά τον Harper (1990), το ποσοστό των εργαζομένων που έχει προβεί σε συμπεριφορές όπως κλοπές, βανδαλισμούς, και συνειδητές απουσίες φτάνει από (33%) έως (75%). Ενώ μια άλλη έρευνα αναφέρει, πως το (75%) των υπαλλήλων έχει κλέψει τους εργοδότες του, τουλάχιστον μία φορά (McGurn, 1988).

Πρέπει να υπογραμμισθεί πως δεν είναι μόνο η χαμηλή παραγωγικότητα που πλήττει τους οργανισμούς από τέτοιες συμπεριφορές. Ο Coffin (2003), υποστηρίζει ότι το χρηματικό

κόστος για τέτοιες συμπεριφορές αγγίζει τα πενήντα εκατομμύρια δολάρια ετησίως. Πολλοί ερευνητές επισημαίνουν πως δεν είναι μόνο τα τεράστια χρηματικά κόστη που δαπανούν οι οργανισμοί, αλλά και οι αρνητικές συνέπειες που έχουν ως αποδέκτες τους εργαζομένους (Vardi & Weitz, 2004), (Camara & Schneider, 1994). Η αυξανόμενη δυσαρέσκεια αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα (Keashly et al., 1994).

Οι συχνές απουσίες αποτελούν μια σημαντική διάσταση των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, η οποία προκαλεί αρκετές δυσλειτουργίες στους οργανισμούς. Το κόστος που συνεπάγεται μια τέτοια ενέργεια δεν περιορίζεται μόνο στη μείωση χρηματικών πόρων αλλά έχει πολλαπλές προεκτάσεις. Επιπλέον εργασιακές ώρες για τους εργαζομένους μερικής απασχόλησης, επιπρόσθετες ώρες εργασίας για τους προϊσταμένους των τμημάτων ώστε να επανασχεδιάσουν το πρόγραμμα εργασίας, μειωμένη παραγωγικότητα, και υψηλά ποσοστά ανανέωσης εργαζομένων, είναι ορισμένα από τα αποτελέσματα (Ann & Clenney, 1992).

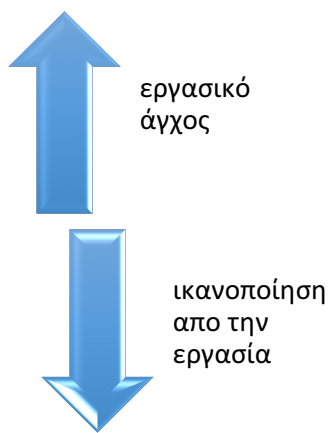
2.18.2. Θετικές συνέπειες των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Μια διαφορετική άποψη σχετικά με τα αποτελέσματα των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών, υποστηρίζει πως η εμφάνιση των συμπεριφορών μπορεί να αποδειχθεί εποικοδομητική. Η άποψη αυτή βασίζεται στο γεγονός, πως οι εργαζόμενοι οι οποίοι δεν θέλουν να ακολουθήσουν τους κανόνες θα επιφέρουν αλλαγές οι οποίες μπορεί να ωφελήσουν τον οργανισμό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ανυπακοή σε παράνομες δραστηριότητες, σε διαταγές οι οποίες στερούνται ηθικού περιεχομένου, που δεν συνάδουν με τις δραστηριότητες και τους στόχους του οργανισμού. Τέτοιες συμπεριφορές μπορεί να χαρακτηριστούν αντιπαραγωγικές γιατί υπάρχει εσκεμμένη εναντίωση και ανυπακοή στους κανόνες του οργανισμού (Warren 2003).

3. Συσχετίσεις μεταβλητών με το εργασιακό άγχος

3.1. Εργασιακό άγχος και ικανοποίηση από την εργασία

Στη βιβλιογραφία υπάρχει ένας αριθμός από μελέτες οι οποίες διερευνούν τη σχέση του εργασιακού άγχους με την ικανοποίηση από την εργασία. Τα αποτελέσματα από μερικές από αυτές τις μελέτες κατέγραψαν μια ισχυρή αρνητική συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικού στρες και ικανοποίησης από την εργασία (Sweeney and Quirin, 2009),(Lambert et al., 2009). Έτσι, εργαζόμενοι με χαμηλά επίπεδα άγχους παρουσίαζαν περισσότερη ικανοποίηση από εκείνους που είχαν υψηλότερα επίπεδα (Johnson et al., 2005).



Η οπτική που υπάρχει σε κάποιες μελέτες εμφανίζει την ικανοποίηση από την εργασία ως δείκτη του εργασιακού άγχους. Οι προβλεπτικοί παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης ποικίλουν και ανάλογα με τους ερευνητές αποδίδονται σε υπερφόρτωση του ρόλου (Gaither et al., 2008), (Correa and Ferreira, 2011), σε ασάφεια του ρόλου ή έλλειψη ξεκάθαρης οριοθέτησής του (Faucet et al., 2012), ή σε σύγκρουση των ρόλων εργασίας – οικογένειας (Lambert et al., 2002). Η υπερφόρτωση του ρόλου στην εργασία διαφαίνεται να αποτελεί μια πηγή εργασιακού άγχους η οποία δρα ως ένας αρνητικός προσδιοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση από την εργασία και θετικός προσδιοριστικός παράγοντας για αρνητικά συναισθήματα που σχετίζονται με την εργασία. Οι Correa και Ferreira (2011), αναφέρουν ότι εργαζόμενοι οι οποίοι διατυπώνουν την πεποίθηση ότι τους ζητείται να εργαστούν σε ένα πόστο το οποίο έχει απαιτήσεις μεγαλύτερες των ικανοτήτων τους τείνουν να είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους και να εκφράζουν αρνητικά συναισθήματα για αυτήν. Σύμφωνα με μελέτη των Faucet και των συνεργατών του (2012), η οποία αναφέρεται στην σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και των δυσκολιών που προκύπτουν από την ασάφεια του ρόλου και την σύγκρουση των ρόλων, όταν η ασάφεια και η σύγκρουση μελετώνται ξεχωριστά, παρουσιάζονται αρνητικά συσχετισμένες με την εργασιακή

ικανοποίηση, τόσο γενικά όσο και με καθεμιά από τις συνιστώσες της, υποδεικνύοντας ότι τα επίπεδα της ικανοποίησης ελαττώνονται όταν ένα από τα δυο: ασάφεια ρόλου ή αυξημένη σύγκρουση ρόλων. Αντιθέτως, η συνδυαστική επίδραση της ασάφειας του ρόλου, μελετώμενη μαζί με τη σύγκρουση, ήταν μη γραμμική, δείχνοντας ότι σε χαμηλά επίπεδα ασάφειας η συσχέτιση μεταξύ σύγκρουσης ρόλων και ικανοποίησης δεν ήταν σημαντική, ενώ σε υψηλά επίπεδα ασάφειας, η εν λόγω συσχέτιση ήταν σημαντική. Παρόμοια αποτελέσματα καταγράφονται από μελέτη του Kemery (2006), ο οποίος επίσης ανέδειξε ότι ενώ όταν η ασάφεια και η σύγκρουση μελετώνται ξεχωριστά ως προς την επίδρασή τους στην εργασιακή ικανοποίηση παρατηρείται μια αρνητική συσχέτιση, όταν μελετώνται από κοινού, η σχέση είναι περισσότερο πολύπλοκη.

Το εργασιακό άγχος μπορεί να επιφέρει ανεπιθύμητες επιπτώσεις στους εργαζομένους, δημιουργώντας χαμηλή οργανωσιακή δέσμευση και δυσαρέσκεια για την εργασία (Leather et al., 2003). Οι Antoniou et al. (2003), ισχυρίζονται ότι όταν οι πηγές του εργασιακού άγχους μέσα στο περιβάλλον εργασίας αυξάνονται, τότε η εργασιακή ικανοποίηση μειώνεται και ως εκ τούτου, η εργασιακή ικανοποίηση παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

Ερευνητικές υποθέσεις

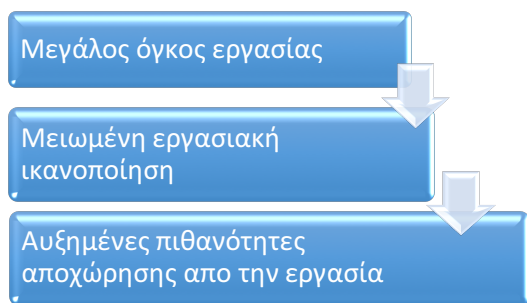
H0. Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων δεν επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία.

H1. Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία.

3.2. Εργασιακό άγχος και αποχώρηση από την εργασία

Οι Mano & Shay (2004), υποστηρίζουν πως οι εργαζόμενοι βιώνουν εργασιακό άγχος εξαιτίας της οικονομικής ανασφάλειας που νοιώθουν. Επομένως αποχωρούν από την επιχείρηση με στόχο την ανεύρεση μιας εργασίας με καλύτερες ευκαιρίες και προοπτικές. Η ασάφεια σχετικά με την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων, η εκτεταμένη πίεση και η έλλειψη ομοφωνίας σχετικά με τα εργασιακά καθήκοντα μπορεί να δημιουργήσουν ένα αίσθημα μη συμμετοχής στους εργαζομένους, αλλά και μια έλλειψη ικανοποίησης αναφορικά με την εργασία τους και την εξέλιξη της καριέρας τους, όπως επίσης και μειωμένη εργασιακή δέσμευση. Το αποτέλεσμα όλου αυτού του μηχανισμού δημιουργεί την τάση για συνειδητή αποχώρηση από την εργασία (Vance, 2006).

Το εργασιακό άγχος έχει συνδεθεί σε αρκετές μελέτες με την πρόθεση για αποχώριση από την εργασία, αποτελώντας ένα παράγοντα που μπορεί να προβλέψει την πρόθεση για αποχώρηση (Shader et al., 2001), (Yin & Yang, 2002), (Fang 2001). Έχει παρατηρηθεί πως τα χαμηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης αποτελούν ένα σημαντικό δείκτη που μπορεί να προβλέψει την επιθυμία αποχώρησης από την εργασία (Griffeth et al., 2000), (Mosadeghrad et al., 2008). Ο μεγάλος όγκος εργασίας αυξάνει την πίεση που βιώνουν οι εργαζόμενοι και έχει ως αποτέλεσμα την μείωση της εργασιακής ικανοποίησης, η οποία αυξάνει τις πιθανότητες για αποχώρηση του εργαζομένου (Aiken et al., 2002), (Strachota et al., 2003).



Τέλος, ένας ακόμα σημαντικός παράγοντας που μπορεί να καθορίσει τη θέληση για αποχώρηση από την εργασία είναι το εργασιακό περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, η έλλειψη εποπτείας και υποστήριξης από τους ανωτέρους στην ανάθεση μιας εργασίας οδηγεί σε αυξημένα επίπεδα άγχους και τελικά σε θέληση για αποχώρηση από την εργασία (Saks, 2006), (Wofford et al., 1999).

Ερευνητικές υποθέσεις

H0. Το εργασιακό άγχος δεν σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία.

H2. Το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία.

3.3. Μορφές δέσμευσης και εργασιακό άγχος

Οι απόψεις των ερευνητών, όπως και τα αποτελέσματα αρκετών ερευνών είναι αντικρουόμενα όσον αφορά τη σχέση του εργασιακού άγχους την οργανωσιακή δέσμευση. Κάποιες από τις έρευνες καταγράφουν μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και δέσμευσης (Lambert & Hogan 2009), ενώ κάποιες άλλες μια θετική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και οργανωσιακής δέσμευσης, αλλά αρνητική μεταξύ άγχους και προσήλωσης στην καριέρα (Wells et al 2009).

Σχετικά με το εργασιακό άγχος και την εργασιακή ικανοποίηση, παρουσιάζεται μια αρνητική σχέση μεταξύ τους (Miles & Petty 1975). Υψηλά επίπεδα άγχους μειώνουν τα επίπεδα εργασιακής επίδοσης (Jex, 1998). Οι Suliman & Ples (2000), στη μελέτη τους βρίσκουν ότι και τα τρία είδη δέσμευσης, όπως αναφέρει το μοντέλο (Meyer & Allen, 1991), είναι θετικά συσχετισμένα με την εργασιακή επίδοση. Με βάση αυτό μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι το εργασιακό άγχος έχει την ακριβώς αντίθετη επίδραση στην εργασιακή επίδοση από αυτή που έχει η οργανωσιακή δέσμευση. Σημαντική είναι και τα αποτελέσματα άλλης επίκαιρης έρευνας, που παρουσιάζουν μη σημαντική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και δέσμευσης συνέχισης, αλλά σημαντική συσχέτιση μεταξύ άγχους και κανονιστικής και συναισθηματικής δέσμευσης (Somers, 2009). Οι Khatibi et al. (2009), βρήκαν σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και δέσμευσης στους οργανισμούς. Πιο αναλυτικά τα ευρήματα έδειξαν αρνητικές και στατιστικά σημαντικές σχέσεις μεταξύ άγχους - κανονιστικής και συναισθηματικής δέσμευσης. Ωστόσο αρνητική ήταν και η σχέση άγχους και δέσμευσης συνέχισης αλλά όχι στατιστικά σημαντική.

Χαρακτηριστική είναι η μελέτη των Rayner & Hoel (1997), όπου διαπίστωσαν πως οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών, ανωτέρων και συναδέλφων έχουν άμεση συσχέτιση με τα επίπεδα άγχους. Σύμφωνα με τους Ismail & Hong (2011), η πολύωρη απασχόληση, οι κακές επικοινωνιακές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων και προϊστάμενων, και η έλλειψη πληροφοριών και ενημέρωσης για το είδος της εργασίας οδηγούν σε εργασιακό άγχος, το οποίο θα οδηγήσει σε μειωμένη δέσμευση. Η εργασία και η οικογένεια αποτελούν στοιχεία

αλληλοεπηρεαζόμενα, στο βαθμό που οι καταστάσεις στη μια έχουν αντίκτυπο στην άλλη (Sarantakos, 1996). Αλλά και στη περίπτωση του φαινομένου της κανονιστικής δέσμευσης βλέπουμε το οικογενειακό περιβάλλον να διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο. Τα βιώματα που έχει το άτομο από την επιχείρηση που εργάζεται, ο προσωπικός κώδικας ηθικής του, και τα ερεθίσματα που έχει λάβει από την οικογένεια του και τον κοινωνικό του κύκλο σε θέματα δέσμευσης, επηρεάζουν την κανονιστική διάσταση της δέσμευσης (Wiener 1982).

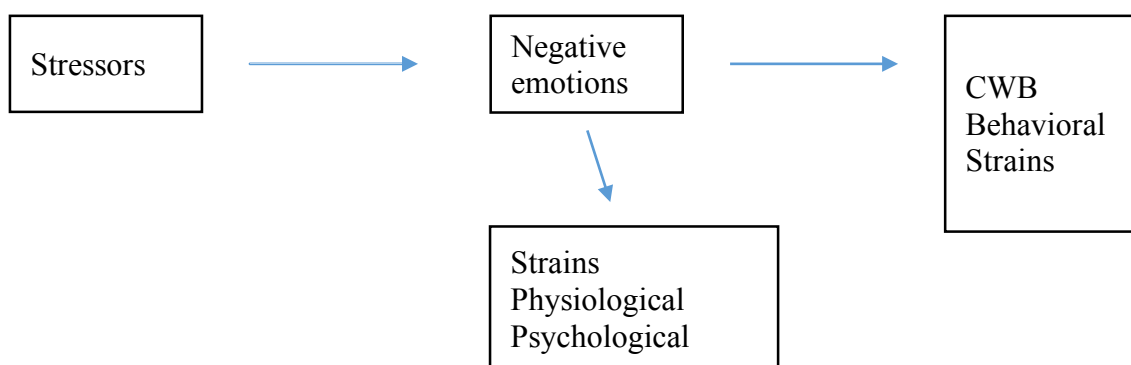
Ερευνητικές υποθέσεις

H0. Τα επίπεδα εργασιακού άγχους δεν σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση

H3. Τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση.

3.4. Το μοντέλο των Spector & Fox

Στο μοντέλο των Spector & Fox (1999), αναφέρεται ο μηχανισμός που στρεσογόνοι παράγοντες (stressors) οδηγούν τους εργαζομένους να βιώσουν αρνητικά συναισθήματα (negative emotions). Ο θυμός, η νευρικότητα, εργασιακό άγχος, αποτελούν τέτοιες αρνητικές ψυχολογικές καταστάσεις, οι οποίες είναι τα αποτελέσματα των παραγόντων (stressors). Στη συνέχεια ανεπιθύμητες συναισθηματικές καταστάσεις (negative emotions), αποτελούν την αιτία για την μετέπειτα εκδήλωση σωματικών, ψυχολογικών και συμπεριφορικών επιπτώσεων στα άτομα, που αναφέρονται ως εντάσεις (strains). Συμπερασματικά, οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας ορίζονται ως αποτελέσματα των αρνητικών συναισθημάτων που προκύπτουν από το μηχανισμό του μοντέλου.



Spector and Fox CWB Model

Οι διαπροσωπικές συγκρούσεις μέσα στον χώρο εργασίας, αλλά και η έννοιά της δικαιοσύνης, έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι αποτελούν τους πιο διαδεδομένους παράγοντες που οδηγούν σε αρνητικά συναισθήματα (Chen & Spector, 1992). Η ασάφεια του ρόλου αποτελεί επίσης σημαντικό παράγοντα (Kahn et al., 1964). Τέλος η αίσθηση που έχουν οι εργαζόμενοι για την δικαιοσύνη στο χώρο εργασίας επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου, και συνεπώς μπορεί να οδηγήσει σε βλαπτικές συναισθηματικές καταστάσεις (Fox et al., 2001). Οι Skarlicki & Folger (1997), έχουν συνδέσει την αίσθηση αδικίας που έχουν τα άτομα με αρνητικά συναισθήματα.

Οι ερευνητές έχουν ορίσει την έννοια της δικαιοσύνης με ποικίλους τρόπους. Ωστόσο, ανεξάρτητα από τους ορισμούς, η έννοια της δικαιοσύνης θεωρείται παράγοντας που προκαλεί άγχος (Jex & Beehr, 1991). Τα αρνητικά συναισθήματα αποτελούν τον τρόπο αντίδρασης των εργαζομένων σε συμπεριφορές που δεν συνάδουν με την έννοια της δικαιοσύνης. Τέτοια συναισθήματα αποτελούν ο θυμός, ο φόβος, και η κακία (Skarlicki & Folger (1997).

3.5. Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές - άγχος και συμπεριφορές προσαρμογής.

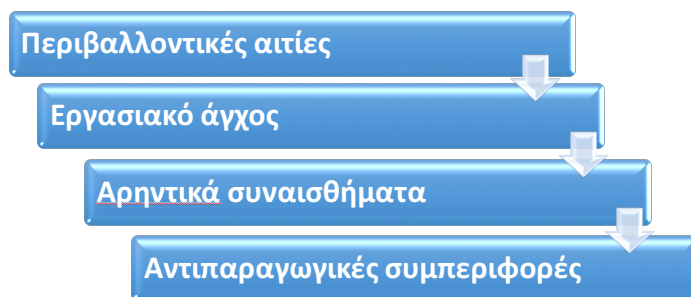
Πολλές φορές οι παράγοντες που οδηγούν σε εργασιακό άγχος ή αντιπαραγωγικές συμπεριφορές όπως ο αυξημένος όγκος εργασίας μπορεί να οδηγήσουν σε θετικά αποτελέσματα για τον οργανισμό. Η ανταπόκριση του εργαζομένου και η ικανότητα προσαρμογής του θα καθορίσει εάν θα προσαρμοστεί, και θα βρει τρόπους να γίνει πιο παραγωγικός ή θα παρουσιάσει αντιπαραγωγικές συμπεριφορές (Spector, 1998).

Αρκετοί ερευνητές αναφέρουν πως η προσαρμογή σε συναισθηματικές καταστάσεις είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική σε περιπτώσεις όπου το άτομο έχει καθόλου ή πολύ λίγο έλεγχο στους παράγοντες που προκαλούν άγχος (Baker & Berenbaum, 2007),(Austenfeld & Stanton, 2004).

3.6. Η σχέση μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών

Οι Fox et al. (2001), έχουν αναφέρει άμεση σχέση μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Σημαντική είναι η εσωτερική φιλοσοφία που διέπει έναν οργανισμό, καθώς μπορεί να λειτουργήσει απωθητικά ή προωθητικά σε μια βίαιη συμπεριφορά. Ο Spector (1998), γράφει πως το άγχος που παράγεται στα άτομα από περιβαλλοντικές αιτίες δημιουργεί αρνητικά συναισθήματα. Εδώ πρέπει να επαναληφθεί, πως τα αρνητικά συναισθήματα (negative emotions) προκαλούν αλλαγές στη συμπεριφορά (strains) οι οποίες ορίζονται ως

αντιπαραγωγικές συμπεριφορές (Spector & Fox, 1999). Τα άτομα αντιδρούν σε αυτές τις αρνητικές καταστάσεις, με διαφορετικούς τρόπους. Ο ένας τρόπος αντιμετώπισης περιλαμβάνει την αποφυγή της κατάστασης που δημιουργεί άγχος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα μια τέλειας αντιμετώπισης είναι η χρήση αλκοόλ, και οι απουσίες στο χώρο εργασίας. Όμως κάποια άτομα διαλέγουν ένα διαφορετικό χειρισμό, και επιλέγουν να αντιμετωπίσουν απευθείας το ίδιο το άγχος και όχι την κατάσταση που το προκαλεί. Η επίσκεψη και η συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα ψυχανάλυσης αποτελούν τέτοιες πρακτικές.



Το εργασιακό άγχος δείχνει να αποτελεί αιτιατό παράγοντα και για το φαινόμενο των κλοπών. Μπορούμε να παρατηρήσουμε, ότι τα φαινόμενα του εργασιακού άγχους και κλοπών έχουν τους ίδιους πυροδοτικούς παράγοντες. Αλλά το εργασιακό άγχος δεν σταματάει εκεί. Έρευνες έχουν δείξει ότι ένας από τους παράγοντες που προκαλούν απουσίες και καθυστερήσεις στον εργασιακό χώρο, είναι το άγχος. Παράγοντες που προκαλούν άγχος έχουν ως αποτέλεσμα την συναισθηματική εξασθένιση του εργαζόμενου η οποία μπορεί να οδηγήσει σε αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Συχνό φαινόμενο είναι οι εργαζόμενοι οι οποίοι προκειμένου να αποφύγουν την αιτία που τους προκαλεί ψυχολογική πίεση συνειδητά καθυστερούν να επιστρέψουν στα καθήκοντά τους μετά τα διαλείμματά τους (Kricher et al., 2010). Η συναισθηματική εξουθένωση έχει συνδεθεί με αυξημένο ρυθμό ανανέωσης προσωπικού (Wright & Cropanzano, 1998).

Αυξημένα ποσοστά ανανέωσης προσωπικό είναι συνέπεια συχνών απουσιών, που αποτελούν μια αντιπαραγωγική συμπεριφορά. (Ann & Clenney, 1992). Συμπερασματικά μπορεί να επισημανθεί, πως οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές μπορούν να προκληθούν από εργασιακό άγχος, όμως η απόθεση, ή η ανοχή τέτοιων συμπεριφορών θα εξαρτηθεί από την κουλτούρα

του οργανισμού (Keashly & Harvey's, 2005). Συνεπώς παρατηρούμε μια πολύπλοκη σχέση αιτίας αποτελέσματος μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών.

Οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές (Counterproductive work behaviours - CWB) έχουν συνδεθεί με το εργασιακό άγχος και με την ικανοποίηση από την εργασία σε μια σειρά από μελέτες (Judge et al. 2006, Duffy et al. 1998). Οι Bolin & Heatherly (2001) κατέγραψαν τέσσερις μεταβλητές για να περιγράψουν τη στάση απέναντι στον οργανισμό: κλοπή και αποδοχή της, περιφρόνηση της επιχείρησης, πρόθεση για αποχώρηση από την εργασία και δυσαρέσκεια από την εργασία (ως το αντίθετο της ικανοποίησης), με όρους απόκλισης.

Παρόλο το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν μεμονωμένα οι διάφοροι παράγοντες, αλλά και οι ατομικές διαφορές των εργαζομένων στην πρόβλεψη της απόκλισης και της αντιπαραγωγικής συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας, πολλοί ερευνητές έχουν επικεντρωθεί στο να μελετήσουν τη συσχέτιση αυτών των επί μέρους παραγόντων προκειμένου να εξηγήσουν τις συμπεριφορές. Αυτό επειδή κάποιοι παράγοντες που αφορούν καταστάσεις στην εργασία, όπως είναι το εργασιακό άγχος ενδέχεται να προκαλούν με τη σειρά τους αποκλίσεις και αντιπαραγωγικές συμπεριφορές σε μια μορφή αλυσιδωτών σχέσεων (Fox et al., 2001, Robinson, 2008).

Σε έρευνα των Henry and English (2012) διαφάνηκε ότι εργαζόμενοι που εξέφραζαν λιγότερο άγχος και που απολάμβαναν τη στήριξη των εργοδοτών με τη δημιουργία συνθηκών εργασιακής ευημερίας είχαν μια τάση να είναι περισσότερο αφοσιωμένοι και παραγωγικοί. Σε αυτό συνεισέφερε η εμπλοκή των εργαζομένων στα δρώμενα της εργασίας, και το ότι μπορούσαν να γνωρίζουν τι ήταν αναμενόμενο από αυτούς, όπως και τι πόροι τους ήταν διαθέσιμοι για να ολοκληρώσουν το έργο τους.

Πολύ σημαντική είναι και η έρευνα των Spector & Penney (2005), η οποία βρίσκει σαφή συσχέτισμό μεταξύ παραγόντων που προκαλούν εργασιακό άγχος και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Αυτό επιβεβαιώνει την αντίστοιχη σύνδεση που έχει κάνει και ο (Spector, 1998). Στη συγκεκριμένη έρευνα μερικοί από τους παράγοντες που οδηγούν σε εργασιακό άγχος είναι οι διαπροσωπικές συγκρούσεις, εμπόδια στην εκτέλεση της εργασίας λόγω έλλειψης χρόνου, βοήθειας από συναδέλφους, και πόρων, και η έντονα βλαπτική συμπεριφορά που βιώνουν τα άτομα ή αλλιώς κακοποίηση λεκτική ή σωματική. Οι Spector & Penney

(2005), βρήκαν θετικές συσχετίσεις μεταξύ όλων αυτών των παραγόντων και των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Ως συνέπεια, επιβεβαιώνεται η θεωρία των Andersson & Pearson (1999), πως η κακοποίηση στον εργασιακό χώρο αυξάνει τις πιθανότητες ώστε το άτομο να αναπτύξει αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Spector & Penney (2005), δείχνουν πως υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ παραγόντων που προκαλούν άγχος και της εργασιακής ικανοποίησης.

Οι Mount et al. (2006), στην ανάλυσή τους αποδεικνύουν, πως η έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης συνδέεται άμεσα με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές που αφορούν τον οργανισμό αλλά και τα άτομα. Επίσης σημειώνουν πως οι εργαζόμενοι που βιώνουν έντονη δυσαρέσκεια έχουν χαμηλότερη επίδοση, διότι είναι πιο επιρρεπείς σε αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Οι Keenan & Newton (1984), προσδιορίζουν τους διαπροσωπικούς διαπληκτισμούς ως το συνηθέστερο φαινόμενο που λειτουργεί ως παράγοντας άγχους στους οργανισμούς. Οι ερευνητές Spector & Jex (1998), αναφέρουν θετική συσχέτιση (0,30), μεταξύ των διαπροσωπικών διαπληκτισμών και άγχους, κατάθλιψης, και συγκρούσεων. Τέλος, οι Chen & Spector (1992), βρήκαν σύνδεση μεταξύ διαμάχης- συγκρούσεων και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών.

Ερευνητικές υποθέσεις

H0. Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων δεν σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων.

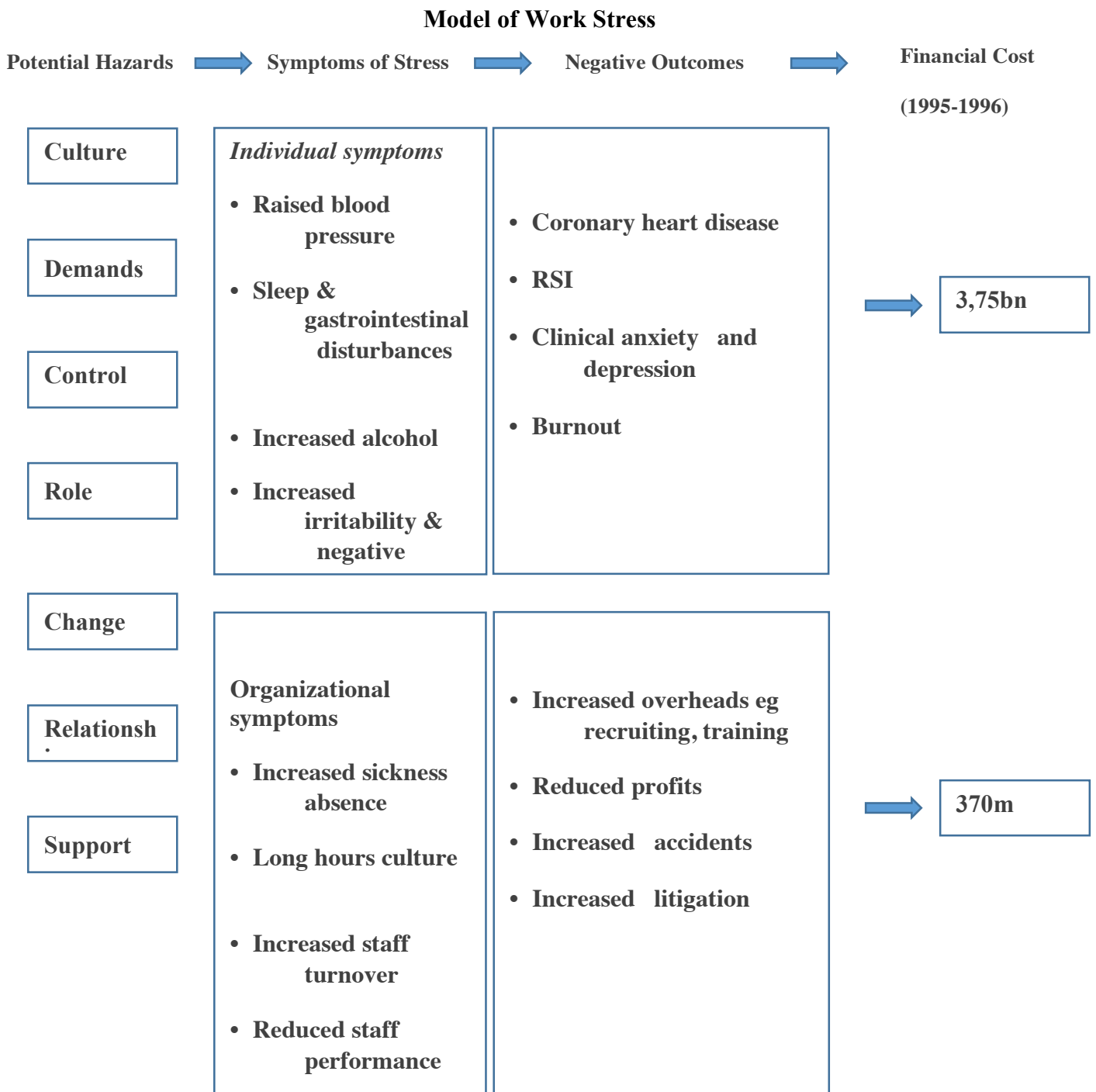
H4. Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων.

3.7. Θεωρητικά μοντέλα και εργασιακό άγχος

Οι Cooper & Marshal (1976), και οι Ivancevich & Matteson (1980), όρισαν συγκεκριμένους παράγοντες που λειτουργούν προωθητικά σχετικά με το άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι. Η εξέλιξη της καριέρας, οι διαπροσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις, ο ρόλος που έχει το άτομο στον οργανισμό, οι υποχρεώσεις και οι ευθύνες, τα χαρακτηριστικά του οργανισμού, και η απομονωμένη εργασία αποτελούν τους παράγοντες αυτούς.

Οι Parker & DeCotis (1983), δημιούργησαν ένα μοντέλο για το οποίο αποτελείται από δύο επίπεδα, στο πρώτο οι παράγοντες που αναφέρθηκαν πάνω προκαλούν το φαινόμενο του εργασιακού άγχους. Στη συνέχεια λαμβάνει χώρα το δεύτερο επίπεδο, όπου το εργασιακό άγχος προκαλεί προβλήματα στην εργασιακή ικανοποίηση, την αποδοτικότητα, στα επίπεδα δέσμευσης του ατόμου στον οργανισμό, και προωθεί μια συμπεριφορά αδιαφορίας.

Οι Palmer et al., (2004), ανέπτυξαν ένα μοντέλο σχετικά με το εργασιακό άγχος, το οποίο έχει ως αφετηρία επτά παράγοντες οι οποίοι προκαλούν άγχος στους εργαζομένους. Στη συνέχεια αναφέρονται τα συμπτώματά και οι επιπτώσεις που έχουν οι επτά παράγοντες σε προσωπικό

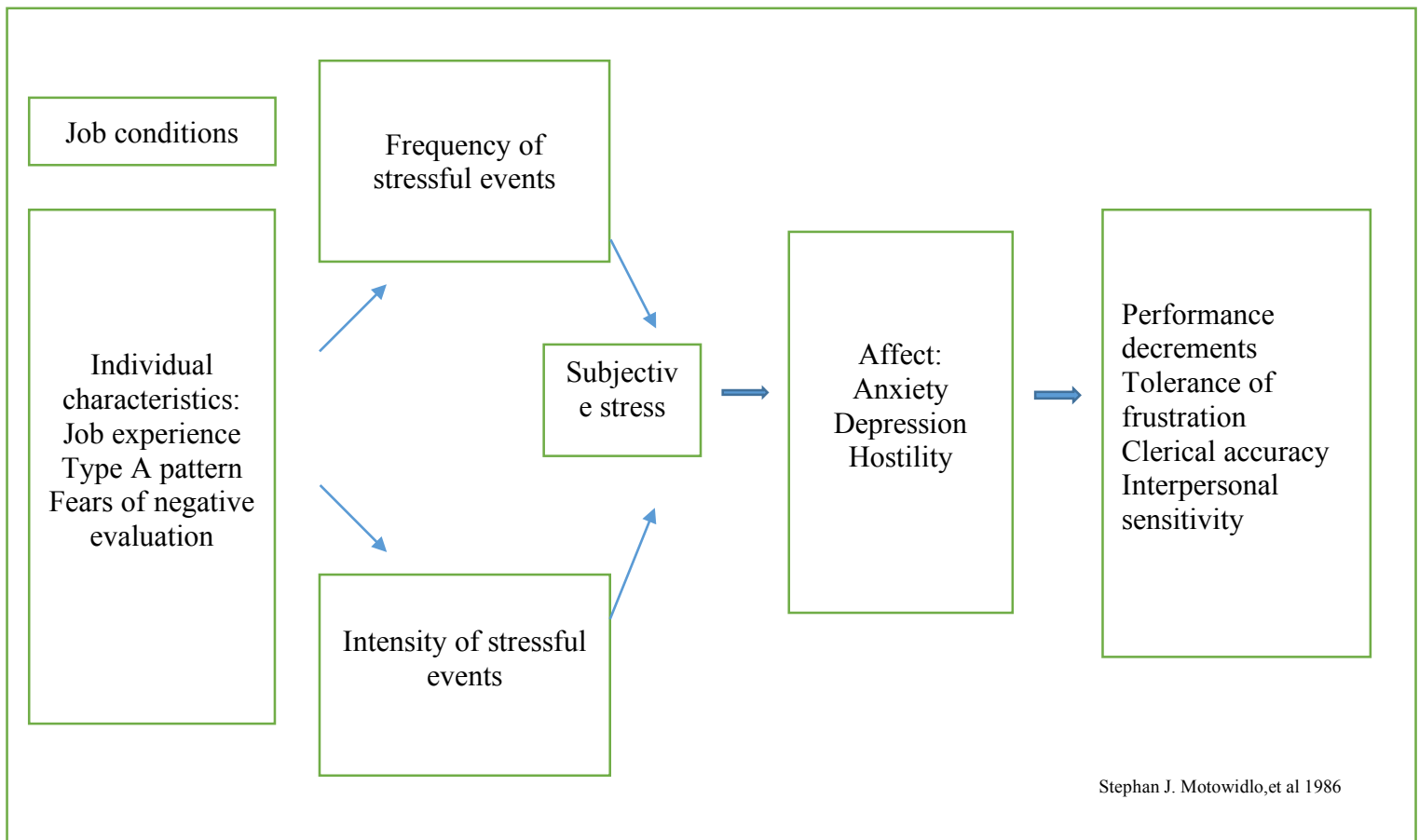


επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο οργανισμού. Τέλος αναφέρονται τα χρηματικά κόστη ως συνέπεια θεραπευτικών αγωγών για τα άτομα, και ζημιών για τις επιχειρήσεις. Στο μοντέλο των Palmer et al., (2004), παρατηρούμε κοινές πηγές άγχους και οργανωσιακής δέσμευσης.

Μοντέλο Β

Ένα ακόμη θεωρητικό μοντέλο, με σκοπό να περιγράψει τη σχέση μεταξύ των αιτιών και συνεπειών προέρχεται από τους (Stephan et all, 1986). Τα συμπεράσματα είναι, πως συγκεκριμένα περιστατικά στο χώρο εργασίας πυροδοτούν μια κατάσταση άγχους στους εργαζομένους. Ωστόσο, η ένταση αλλά και η συχνότητα των καταστάσεων αυτών είναι που καθορίζουν το επίπεδο του άγχους που θα βιώσει ο εργαζόμενος. Τα μεγέθη αυτά είναι ανάλογά με το εξεταζόμενο φαινόμενο. Η εργασιακή εμπειρία του ατόμου, ο φόβος που βιώνει όταν αντιμετωπίζει την πιθανότητα αρνητικών αξιολογήσεων σχετικές με την εργασία του, αλλά και ο τύπος της προσωπικότητάς (τύπος Α), αποτελούν προσδιοριστικούς παράγοντες που καθορίζουν την ένταση και την συχνότητα των καταστάσεων που προκαλούν άγχος στο χώρο εργασίας. Παρόμοιες αιτίες μπορούμε να διακρίνουμε και στη περίπτωση του φαινομένου της συναισθηματικής δέσμευσης. Σημαντική είναι η συμβολή του Storey (1995), όπου γράφει πως η ισχύς της συναισθηματικής δέσμευσης καθορίζεται από το βαθμό που οι ανάγκες του ατόμου όπως και οι προσδοκίες του επιβεβαιώνονται από την εμπειρία του μέσα στο χώρο εργασίας.

Στη συνέχεια το μοντέλο προβλέπει, πως η κατάσταση άγχους του ατόμου θα οδηγήσει σε μια σειρά από αποτελέσματα, τα οποία μπορεί να ποικίλουν, όπως επιθετικότητα, νευρικότητα, και κατάθλιψη. Τελικός αποδέκτης της διαδικασίας αυτής είναι οι επιπτώσεις των αποτελεσμάτων στην απόδοση του εργαζομένου. Τέτοιες επιπτώσεις αποτελούν η ελάττωση της ικανότητας του εργαζομένου να ανεχθεί συμπεριφορές που ασκούν πίεση, της ακρίβειας με την οποία εκτελεί την εργασία του και ευαισθησία στις διαπροσωπικές του σχέσεις.



3.8. Εργασιακό άγχος και η Έρευνα του Καναδά- σχέση με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές

Ο Park (2007) αναφέρει πως η ένωση υπηρεσιών υγείας του Καναδά (CCHS), σε συνεργασία με την εθνική υπηρεσία υγείας (NPHS), το 2002 διεξήγαγαν έρευνα, με σκοπό να εξετάσουν τη επίπτωση που έχει το εργασιακό άγχος στους εργαζομένους της χώρας. Σημαντικό είναι να επισημανθεί πως οι γυναίκες ανέφεραν μεγαλύτερο βαθμό εργασιακού άγχους συγκριτικά με τους άνδρες. Επιπλέον, το 33% των γυναικών ένιωθε αρκετό ή υπερβολικό εργασιακό άγχος τις περισσότερες μέρες στην εργασία, ενώ στους άνδρες το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 29%. Ίδιο ποσοστό ανδρών και γυναικών, απάντησαν πως αισθάνονται ανασφάλεια για την εργασία τους, ενώ όμοιος ήταν και ο αριθμός των απαντήσεων σχετικά με την δυσαρέσκεια που αισθάνονται. Σημαντική είναι η αναφορά πως άτομα με μικρότερο εισόδημα απάντησαν πως αισθάνονται μεγαλύτερη ανασφάλεια και δήλωσαν ανικανοποίητα από την εργασία τους.

Ωστόσο, τα άτομα με μεγαλύτερες απολαβές, ανέφεραν πως η εργασία τους προκαλεί περισσότερο άγχος.

Ένας από του παράγοντες κατηγοριοποίησης του δείγματος της συγκεκριμένης έρευνας ήταν το επίπεδο εκπαίδευσης. Τα άτομα με μεγαλύτερο μορφωτικό επίπεδο αντιλαμβάνονταν την εργασία τους, ως πιο αγχωτική. Η διάκριση των υπό εξέταση ατόμων μεταξύ εργασιών πλήρους απασχόλησης, και μερικής, έδειξε πως τα άτομα που εργάζονταν σε πλήρη απασχόληση παρουσίαζαν μεγαλύτερα επίπεδα άγχους. Οι εργαζόμενοι θεωρούσαν πως οι εργασιακές τους υποχρεώσεις απαιτούν μεγαλύτερη φυσική και ψυχολογική καταπόνηση, από τους εργαζόμενους μερικής απασχόλησης. Σχετικά με τις απουσίες λόγω ασθένειας ή ανικανότητας να εκτελεσθεί η εργασία, αλλά και διακοπή της εργασίας στη μέση λόγω αδιαθεσίας, παρουσιάζεται ισχυρή συσχέτιση με το εργασιακό άγχος. Ένας στους πέντε άνδρες και γυναίκες, που θεωρούσαν πως βιώνουν άγχος στις συνηθισμένες μέρες εργασίας τους, απουσίαζαν μία φορά τουλάχιστον στο διάστημα των προηγούμενων δύο εβδομάδων. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός πως οι γυναίκες που βίωναν εργασιακό άγχος ήταν πιο πιθανό να απουσιάσουν από την εργασία τους, σε σχέση με τις γυναίκες που δεν βίωναν κάποια πίεση. Επιπρόσθετος παρατηρήθηκε μεγαλύτερο επίπεδο εργασιακού άγχους σε εργαζομένους όπου εργάζονται με κυμαινόμενα ωράρια, και χώρους εργασίας. Τα αίτια, οφείλονται στο γεγονός της έλλειψης επικοινωνίας με την οικογένεια και τους φίλους, αλλά και την δυσκολία προγραμματισμού των οικογενειακών υποχρεώσεων (Occupational Health Clinics for Ontario Workers 2005). Σύμφωνα με τον Harrington (2001), άλλοι λόγοι που εξηγούν το φαινόμενο είναι οι φυσικές επιπτώσεις όπως η κακή ποιότητα ύπνου, οι αλλαγές στους κερκαδιανούς ρυθμούς, την κατάθλιψη, και τον νευρωτισμό. Τέλος, είναι πολύ σημαντική η παρατήρηση, ότι τα το εργασιακό άγχος που παρουσιάζουν τα άτομα της έρευνας, οφείλεται στο βαθμό ευθύνης και υποχρεώσεων που καλούνται να αναλάβουν, και όχι σε παράγοντες όπως η δυσαρέσκεια, και η εργασιακή πίεση. Να τονισθεί, πως με τον όρο εργασιακή πίεση εννοείται ο συνδυασμός δύο καταστάσεων, της ψυχολογικής απαίτησης, και της αυτονομία στην εργασία. Η ψυχολογική απαίτηση, περιλαμβάνει τις αλλαγές στις ικανότητες και τις συμπεριφορές του ατόμου, ώστε να συμβαδίζει με τους συναδέλφους του, ενώ η αυτονομία στην εργασία νοείται το βαθμό που το άτομο λαμβάνει αποφάσεις σχετικές με το αντικείμενο εργασίας (Karasek, 1979).

4. Μεθοδολογία Έρευνας

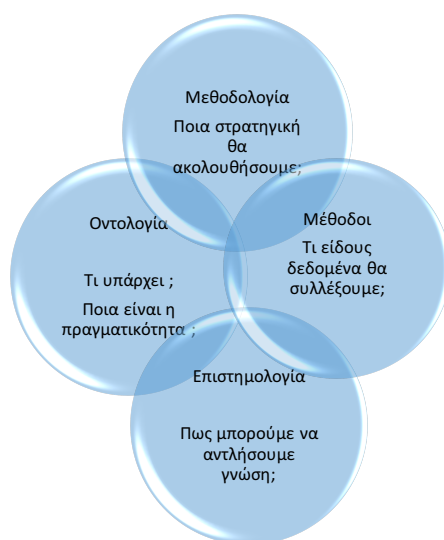
4.1. Η φιλοσοφία της έρευνας

Η φιλοσοφία της έρευνας αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα σχετικά με ένα φαινόμενο θα συγκεντρωθούν, θα αναλυθούν, και θα χρησιμοποιηθούν. Σκοπός της επιστημονικής έρευνας είναι να μετατρέψει την πίστη σε γνώση. Στην δυτική επιστημονική έρευνα έχουν επικρατήσει δύο κυρίαρχες ερευνητικές φιλοσοφίες, ο θετικισμός και η φαινομενολογία (Galliers 1991).

4.1.2. Η έννοια του παραδείγματος

Το παράδειγμα περιλαμβάνει ένα σύνολο από υποθέσεις σχετικές με την κοινωνία και τον κόσμο, που παρέχουν το φιλοσοφικό υπόβαθρό με στόχο την μελέτη του κόσμου (Filstead 1979). Η χρησιμότητα, των παραδειγμάτων, έγκειται στο γεγονός, πως βοηθούν στην πραγματοποίηση ερευνών. Η διαδικασία της έρευνας περιλαμβάνει τις διαστάσεις της οντολογίας, επιστημολογίας και μεθοδολογίας (TerreBlanche & Durrheim, 1999). Οι διαφορές μεταξύ των παραδειγμάτων σχετίζονται με τις διαφορές μεταξύ των προσεγγίσεων της οντολογίας, επιστημολογίας και μεθοδολογίας (Weaver & Olson, 2006).

Η γενικότερη έννοια του παραδείγματος περιλαμβάνει τις έννοιες της οντολογίας, επιστημολογίας, μεθοδολογίας, και των μεθόδων. Κάθε μια από αυτές τις προσεγγίσεις, έχει διαφορετικές υποθέσεις, και οπτική γωνία θέασης (Scotland, 2012).



4.2. Οντολογία και Επιστημολογία

Η έννοια της οντολογίας αφορά τη μελέτη της πραγματικής φύσης των πραγμάτων, και της πραγματικότητας. Η οντολογία προσπαθεί να απαντήσει στο ερώτημα τι είναι κάτι, ή τι υπάρχει, ενώ η επιστημολογία ποια η σημασία της γνώσης. Οι δύο έννοιες συνδέονται, ωστόσο υπάρχει σαφής διαχωρισμός στη σημασία τους. Η οντολογία προηγείται της επιστημολογίας. Πρώτα πρέπει να θέσουμε το πλαίσιο, που πολλές φορές αποτελείται από υποθέσεις, της γνώσης που η γνώση θα αποκτηθεί. Συνεπώς, η οντολογία αποτελεί την πραγματικότητα, η αλλιώς το πλαίσιο της γνώσης, από όπου η επιστημολογία θα απαντήσει στο ερώτημα τι μπορούμε να μάθουμε (Hay, 2006).

Η έννοια της οντολογίας ασχολείται με υποθέσεις σχετικές με το τί υπάρχει (Crotty, 1998). Από την άλλη, η επιστημολογία, κάνει υποθέσεις, που ασχολούνται με τους τρόπους δημιουργίας απόκτησης και μετάδοσης της γνώσης (Scotland 2012).

Η επιστημολογία αποτελεί σύμφωνα με τον Trochim (2000), είναι η φιλοσοφία που δείχνει πως μπορέσαμε να αντλήσουμε γνώση. Επίσης επικεντρώνεται στη σχέση μεταξύ αυτού που γνωρίζει και του ερευνητή (Ponterotto (2005)).

4.3. Μεθοδολογία και Μέθοδοι έρευνας

Ο Crotty (1998), διατυπώνει πως η μεθοδολογία, αποτελεί τη στρατηγική, που ασχολείται με την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου. Ενώ οι μέθοδοι αναφέρονται στις τεχνικές εκείνες οι οποίες θα χρησιμοποιηθούν για την συλλογή των δεδομένων της έρευνας.

Οι έννοιες της μεθοδολογίας, επιστημολογίας, και οντολογίας είναι επίσης στενά συνδεδεμένες μεταξύ τους. Και η κάθε μία απαντάει σε ένα ερώτημα. Πιο συγκεκριμένα, η οντολογία απαντάει στο ερώτημα ποιο είναι το πλαίσιο της πραγματικότητας, στη συνέχεια η επιστημολογία φανερώνει τον τρόπο που αποκτήσαμε γνώση για την πραγματικότητα, και τέλος η μεθοδολογία απαντάει, με ποιες πρακτικές αποκτήθηκε γνώση της πραγματικότητας (Krauss, 2005).

Ο θετικισμός και η φαινομενολογία, αναφέρονται ως οι κύριες μεθοδολογίες έρευνας. Ενώ η ποσοτική και ποιοτική μέθοδος ανάλυσης αναφέρονται στις μεθόδους έρευνας (Weaver & Olson, 2006).

4.3.1. Θετικισμός και Φαινομενολογία

Οι όροι θετικισμός και φαινομενολογία, αποτελούν τις δύο βασικές μεθοδολογίες έρευνας. Ο Finch (1986), αναφέρει πως ο ερευνητής αρχικά συγκεντρώνει στοιχεία για το φαινόμενο που επιθυμεί να εξετάσει, τα οργανώνει, και στη συνέχεια δημιουργεί μια εξήγηση, η οποία βασίζεται σε αίτιες και αποτελέσματα. Ο θετικισμός είναι μια μεθοδολογία που έχει υιοθετηθεί κυρίως από τις φυσικές επιστήμες. Ο θετικισμός εμφανίστηκε την περίοδο του διαφωτισμού, σε μια προσπάθεια να αντικατασταθεί η πίστη με την λογική, ως τρόπος ερμηνείας των φαινομένων. Οι υποθέσεις που στηρίζουν το οικοδόμημα του θετικισμού, βρίσκονται στην σταθερή πραγματικότητα η οποία είναι δεκτική παρατήρησης και μετρήσεων, με τρόπο συστηματικό, με αποτέλεσμα τη δημιουργία αντικειμενικής γνώσης (Bruce et al., 2008).

Ο θετικισμός όπως και η φαινομενολογία, έχουν οντολογική αλλά και επιστημολογική διάσταση. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση του θετικισμού, οντολογικά, υπάρχει η αντίληψη μιας και μοναδικής πραγματικότητας. Ενώ, η επιστημολογική σκοπιά, αναφέρεται στην παρατήρηση, του φυσικού και κοινωνικού κόσμου, ως μοναδικό μέσο, για την απόκτηση γνώσης (Bruce et al., 2008). Στόχος του θετικισμού είναι να επεξηγήσει να προβλέψει και να ελέγξει τα φαινόμενα που εξετάζονται (Ponterotto, 2005).

Ο Levin (1988), αναφέρει πως οι υποστηρικτές του θετικισμού θεωρούν πως η πραγματικότητα είναι αμετάβλητη, και πως μπορούν να την μελετήσουν αντικειμενικά. Ο θετικισμός, ικανοποιεί τις προϋποθέσεις της επιβίωσης, της λογικής συνέχειας, της διαψευσιμότητας, και της επεξηγηματικής δύναμης (Lee 1991). Η έννοια της επιβίωσης αναφέρεται, στην επιβεβαίωση των υπολοίπων προϋποθέσεων, μέσω εμπειρικών τεστ. Ο θετικισμός συνδέεται με τις ποσοτικές μεθόδους, και βασίζεται σε αριθμητικούς υπολογισμούς (Duffy, 1987). Ωστόσο υπάρχει μια διαμάχη, για την καταλληλότητα του θετικισμού σχετικά με την εφαρμογή τους στις κοινωνικές επιστήμες (Hirschheim, 1985). Οι έρευνες που βασίζονται στη μέθοδο του θετικισμού εξετάζουν αν η θεωρία επαληθεύεται, με σκοπό να κατανοηθούν τα φαινόμενα που αποτελούν αντικείμενο μελέτης (Myers, 1997). Ο θετικισμός επικεντρώνεται στην περιγραφή και την εξήγηση των φαινομένων. Προσπαθεί να συνδέσει τα δεδομένα κοινωνικών φαινομένων, και στη συνέχεια να ανακαλύψει σχέσεις μεταξύ αυτών. Επίσης, κάνει ένα σαφή διαχωρισμό μεταξύ δεδομένων και της υποκειμενικής κριτικής. Σημαντική για την κατανόηση της μεθόδου είναι η αναφορά, στην προσπάθεια των ερευνητών να παραμείνουν συναισθηματικά ουδέτεροι, διαχωρίζοντας τα επιστημονικά δεδομένα από την

προσωπική του άποψη, και κρατώντας μια απόσταση μεταξύ αυτών και του αντικειμένου μελέτης (Carson et al., 2001).

Η φαινομενολογία αποτελεί τη μεθοδολογία έρευνας που υποστηρίζει, πως το νόημα και η σημασία δεν υπάρχουν αντικειμενικά στα πράγματα και στις κοινωνικές καταστάσεις, αλλά δημιουργείται από τα άτομα (Dyson & Brown, 2006). Αντιθέτως, από το θετικισμό, η φαινομενολογία, θεωρεί πως η πραγματικότητα δημιουργείται από την κοινωνία, και δεν υπάρχει αντικειμενικά. Εδώ, ο ερευνητής δεν μελετάει τα φαινόμενα αντικειμενικά και προσπαθεί να βρει συσχετίσεις, αλλά προσπαθεί να καταγράψει τις διαφορετικές ερμηνείες που τα άτομα αποδύσουν στα φαινόμενα (Eassterby et al., 1991). Από οντολογικής απόψεως, η πραγματικότητα είναι κοινωνική κατασκευή. Ωστόσο, αυτή η παραδοχή συνεπάγεται πως ο φυσικός κόσμος και ο κοινωνικός δεν μπορούν να μελετηθούν με τον ίδιο τρόπο. Η επιστημολογική διάσταση, υποδεικνύει πως η απόκτηση γνώσης πραγματοποιείται μέσω της κατανόησης των πολλαπλών νοημάτων που έχουν τα άτομα για συγκεκριμένα φαινόμενα, και καταστάσεις (Robson, 2011). Η τελική γνώση που θα προκύψει από τη μελέτη, θα είναι κοινό αποτέλεσμα του ερευνητή και των συμμετεχόντων (Creswell, 2007).

Η λογική που ακολουθείται είναι από το ειδικό στο γενικό, και η συλλογή δεδομένων πραγματοποιείται μέσω ποιοτικής έρευνας, με παρατηρήσεις, συνεντεύξεις. Στόχος είναι να συγκεντρωθούν δεδομένα που να εμπεριέχουν την υποκειμενική ερμηνεία των συμμετεχόντων (Lester, 1999)

4.3.2. Μέθοδοι Έρευνας

Σχετικά με τη ερευνητική μέθοδο, υπάρχουν τρεις κατηγορίες. Αυτές είναι η ποσοτική, η ποιοτική, και η μικτή. Να αναφερθεί πως η μικτή δανείζεται στοιχεία και από τις δύο μεθόδους.

4.3.3. Χαρακτηριστικά των ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων έρευνας.

Τα κριτήρια για τον διαχωρισμό των δύο μεθόδων είναι η φύση της πραγματικότητας, η σχέση του ερευνητή, ο ερευνητικός στόχος, οι ερευνητικές στρατηγικές, και τα κριτήρια που αξιολογούν την έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, η φύση της πραγματικότητας αποτιπώνεται

μοναδική σταθερή, ανεξάρτητη από τον ερευνητή παρατηρητή στην ποσοτική προσέγγιση. Από την άλλη η ποιοτική μέθοδος αναφέρεται σε μια πραγματικότητα κοινωνικά κατασκευασμένη και επηρεασμένη, η οποία ερμηνεύεται με βάση την εκάστοτε κουλτούρα. Η σχέση του ερευνητή είναι καθαρά αντικειμενική στην ποσοτική μέθοδο, ενώ στην ποιοτική υπάρχει άμεση συμμετοχή του ερευνητή-παρατηρητή. Ο Silverman (2000), αναφέρει πως η επιλογή ανάμεσα στην ποσοτική και ποιοτική μεθοδολογία έρευνας εξαρτάται από τον στόχο, και το είδος του φαινομένου που εξετάζει ο ερευνητής. Συνήθως, η άποψη που επικρατεί είναι πως η ποιοτική έρευνα σχετίζεται με την φαινομενολογία, ενώ η ποσοτική με τον θετικισμό (Hantrais, 2009).

Ο τρόπος θέασης της πραγματικότητας, αποτελεί την βασική διαφορά μεταξύ των δύο μεθόδων. Η ποσοτική μέθοδος τάσσεται υπέρ μιας μοναδικής πραγματικότητας, που μπορεί να μετρηθεί χρησιμοποιώντας επιστημονικές μεθόδους. Αντιθέτως, η ποιοτική μέθοδος, υποστηρίζει την υποκειμενική ερμηνεία που δίνουν τα άτομα στις εμπειρίες και στα φαινόμενα (Onwuegbuzie, & Leech, 2005).

Όλες οι μέθοδοι έρευνας βασίζονται στην οντολογία την επιστημολογία, και την μεθοδολογία έρευνας, διότι υιοθετούν υποθέσεις για την πραγματικότητα που ανήκουν στην οντολογία, για τη γνώση της πραγματικότητας που ανήκουν στην επιστημολογία, και τέλος υιοθετούν μια μεθοδολογία έρευνας για να αποκτηθεί γνώση της πραγματικότητας (Guba, 1990).

Οι διαφορές μεταξύ των δύο μεθόδων μπορούν να αποδοθούν σε τρεις βασικούς παράγοντες, οι οποίοι είναι ο βαθμός συμμετοχής του ερευνητή στη διεξαγωγή της έρευνας, ο τρόπος που προκύπτει η νέα γνώση, και τέλος η διάκριση μεταξύ της επεξήγησης ενός φαινομένου και της βαθιάς κατανόησης του. Να τονισθεί, ότι ο τρόπος απόκτησης καινούργιας γνώσης, αναφέρεται στην διαφορά μεταξύ ανακάλυψης της γνώσης ή την κατασκευή αυτής (Stake 1995).

4.3.4. Ποσοτική μέθοδος

Η ποσοτική μέθοδος έρευνας βασίζεται στο θετικισμό. Η οντολογική διάσταση της ποσοτικής μεθόδου, είναι η ύπαρξη μια αντικειμενικής πραγματικότητας, η οποία υπάρχει ανεξάρτητα από την αντίληψη που έχουν τα άτομα για αυτήν. Η επιστημολογική διάσταση διατυπώνει πως ο παρατηρητής και το παρατηρούμενο είναι δύο ανεξάρτητες οντότητες. Συνεπώς ο ερευνητής έχει την δυνατότητα να μελετήσει ανεπηρέαστος τα φαινόμενα που επιθυμεί (Cuba & Lincoln, 1994). Η ποσοτική έρευνα προσπαθεί να ερμηνεύσει και να κάνει

προβλέψεις. Επίσης αποσκοπεί να επιβεβαιώσει σχέσεις, και να δημιουργήσει γενικεύσεις που θα συνεισφέρουν στην υπάρχουσα θεωρία (Leedy & Ormrod, 2001). Διαγραμματικές αναπαριστάσεις, πίνακες δεδομένων, και άλλα στατιστικά εργαλεία παρουσίασης, χρησιμοποιούνται ευρέως στις ποσοτικές μελέτες, ενώ τα τρελικά συμπεράσματα βασίζονται στη λογική, την απόδειξη, και την επιχειρηματολογία (Trochim, 2006).

Ο Bryman (1988), γράφει πως η ποσοτική μέθοδος χρησιμοποιεί μια ειδική, επιστημονική γλώσσα, με την οποία οι επιστήμονες ερευνούν τον φυσικό κόσμο. Σκοπός της ποσοτικής έρευνας είναι η εφαρμογή μαθηματικών και στατιστικών μοντέλων και θεωριών, που έχουν σχέση με τα φαινόμενα που μελετώνται. Η Δημητριάδη (2000), αναφέρει πως για την πραγματοποίηση της ποσοτικής έρευνας απαιτείται η χρήση ερωτηματολογίων, για την συγκέντρωση, την ποσοτικοποίηση, και τέλος την στατιστική ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων.

Οι στρατηγικές που εφαρμόζει η ποσοτική έρευνα είναι η έρευνα επισκόπησης (survey), και η πειραματική έρευνα (experimental). Τα ευρήματα που προκύπτουν μπορεί να είναι επιβεβαιωτικά, επεξηγηματικά, και προγνωστικά (Creswell, 2003). Σαν κύριος στόχος, αναφέρεται η αναγωγή των ευρημάτων της έρευνας σε μεγαλύτερους πληθυσμούς. Η βασική ιδέα βρίσκεται στην πεποίθηση των ερευνητών πως δείγματα μεγάλου όγκου δεδομένων μπορούν να δημιουργήσουν γενικεύσεις σχετικές με τον πραγματικό κόσμο (P. John 2002).

4.3.5. Ποιοτική μέθοδος

Η ερμηνεία των φαινομένων, εποτελεί τη βάση της ποιοτικής μεθόδου έρευνας (Sale et al., 2015). Ο Creswell, (2007), δίνει τον εξής ορισμό. Η ποιοτική έρευνα μελετάει τα ερευνητικά προβλήματα με βάση το νόημα και τη σημασία που δίνουν τα άτομα σε αυτά. Επίσης, στην έρευνα περιλαμβάνονται ηχητικές συνεντεύξεις των συμμετεχόντων, αλλά και δειγματοληψία και χωρίς εμπόδια οπτική του ερευνητή. Με βάση την οντολογική διάσταση, υπάρχουν πολλαπλές πραγματικότητες, ανάλογα με τα άτομα που τις ερμηνεύουν. Δεν υπάρχει καμία πρόσβαση στην αντικειμενική πραγματικότητα, η μόνη αλήθεια που υπάρχει βρίσκεται μέσα στη συνείδηση των ατόμων. Αυτή είναι και η επιστημολογική διάσταση, όπου σε αντίθεση με αυτή της ποσοτικής μεθόδου ο παρατηρητής και το παρατηρούμενο δεν είναι ξεχωριστές οντότητες. Συνεπώς η πραγματικότητα δεν μπορεί να υπάρξει πριν την αρχή της έρευνας, και σταματάει να υπάρχει όταν ο παρατηρητής σταματήσει να την παρατηρεί (Smith, 1983). Η ποιοτική

έρευνα είναι νατουραλιστική διότι να μελετάει μέσω παρατήρησης φαινόμενα της καθημερινής ζωής από διαφορετικούς ανθρώπους, στο φυσικό περιβάλλον. Και προσπαθεί να ερμηνεύσει τα φαινόμενα από το νόημα που δίνουν οι άνθρωποι σε αυτά. Η έμφαση που δίνει επικεντρώνεται στις διαδικασίες και στις ερμηνείες των ατόμων, και όχι σε εννοιες όπως η ποσότητα, η συγχρότητα, και η ένταση (Denzin & Lincoln, 2003).

Η ποιοτική έρευνα είναι πιο εύκολο να περιγραφεί παρά να ορισθεί. Χαρακτηριστικό της είναι η απουσία αριθμητικών υπολογισμών κατά την διεξαγωγή της. Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες για το καθορισμό ενός συγκεκριμένου ορισμού, η ποιοτική έρευνα παραμένει χωρίς ένα και μόνο ορισμό (Sulaiman Y. Balarabe Kura 2012). Σύμφωνα με την Δημητριάδη (2000), η ποιοτική μέθοδος αποτελεί την συγκέντρωση ποιοτικών δεδομένων, με σκοπό την επίλυση του ερευνητικού προβλήματος. Η συμμετοχική παρατήρηση, η απλή παρατήρηση, και η συνέντευξη αποτελούν τις μεθόδους συλλογής δεδομένων. Η φύση της ποιοτικής έρευνας μπορεί να γίνει αντιληπτή από την έμφαση που δίνει στην υποκειμενική οπτική γωνία που τα άτομα σχετίζονται και αντιλαμβάνονται τα υπο εξέταση φαινόμενα. Η υποκειμενική αντίληψη των ατόμων πηγάζει από τις πεποιθήσεις, τις εμπειρίες, τις αποφάσεις, και τις αξίες των ατόμων. Σημαντικό είναι να επισημανθεί, πως η επιλογή και χρήση της ποιοτικής μεθοδολογίας έρευνας είναι πιο δημοφιλής στις κοινωνικές επιστήμες (Sulaiman Y. Balarabe Kura 2012).

Με βάση την παραπάνω ανάλυση, είναι εμφανείς οι διαφορές των δύο μεθόδων. Ωστόσο, υπάρχουν και κάποιες ομοιότητες. Και οι δύο μέθοδοι χρησιμοποιούν ερευνητικές ερωτήσεις, οι οποίες θα απαντηθούν από τους ερευνητές μέσω κάποιας μορφής παρατήρησης. Επίσης και οι δύο μέθοδοι χρησιμοποιούν κάποια μορφή ανάλυσης σχετικά με τα δεδομένα που έχουν συγκεντρωθεί (Onwuegbuzie & Leech, 2005). Ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι επιλέγοντας την μικτή μέθοδο, οι ερευνητές μπορούν να εφοφηθούν από τα πλεονεκτήματα και των δύο μεθόδων. Φυσικά, μια τέτοια επιλογή εξαρτάται από το είδος της έρευνας που επιλέγει ο ερευνητής (Bryman & Burgess, 1999).

4.4. Ερευνητική Προσέγγιση

Ο επαγωγικός και παραγωγικός τρόπος ανάλυσης του περιεχομένου της έρευνας προσδιορίζει τη λογική σκέψη που ακολουθεί ο ερευνητής για να λύσει το ερευνητικό του πρόβλημα.

Ο επαγωγικός τρόπος σκέψης οδηγεί από το ειδικό στο γενικό, σε αντίθεση με τον παραγωγικό που οδηγεί από το γενικό στο ειδικό (Pelissier 2008). Σε γνώσεις οι οποίες βασίζονται σε κοινά αποδεκτές αρχές, όπως κανόνες, και νόμους, προτείνεται η παραγωγική μέθοδος, ενώ όταν η μελέτη αφορά εμπειρίες η επαγωγική μέθοδος είναι καταλληλότερη (Trochim 2006). Η παραγωγική μέθοδος χρησιμοποιείται από τον ερευνητή για να συνδέσει την υπάρχουσα θεωρία με την εμπειρική έρευνα. Στη συγκεκριμένη μέθοδο ο ερευνητής μελετά την θεωρία σχετική με το αντικείμενο της έρευνας, και στη συνέχεια διατυπώνει ερευνητικές υποθέσεις. Το επόμενο βήμα είναι ο έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων, με βάση την ανάλυση των πρωτογενών εμπειρικών δεδομένων που έχουν προκύψει. Αντιθέτως, στην επαγωγική μέθοδο, η συλλογή των στοιχείων από τον ερευνητή οδηγεί στη δημιουργία μιας νέας θεωρίας, η οποία θα συγκριθεί με τη ήδη υπάρχουσα (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2011).

Ο ερευνητής χρησιμοποιώντας την επαγωγική μέθοδο, αρχίζει να παρατηρεί, και να μετράει, κατόπιν ανακαλύπτει συσχετισμούς, και μοτίβα με βάση τα στοιχεία που παρατήρησε. Έτσι, θα μπορέσει να διατυπώσει δοκιμαστικές υποθέσεις. Τέλος, τα αποτελέσματα της έρευνας είναι πιθανό να οδηγήσουν στη διατύπωση συμπερασμάτων ή μιας καινούργιας θεωρίας (Creswell, 2005).

Ο σκοπός του ερευνητή αποτελεί καθοριστικό παράγοντα μεγάλης σημασίας σχετικά με την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου. Οι ερευνητές που επιθυμούν την συλλογή δεδομένων σε μορφή εμπειριών από άτομά, όπου τα δεδομένα είναι εμποτισμένα με τις υποκειμενικές ερμηνείες των συμμετεχόντων, για την δημιουργία μιας θεωρίας, θα επιλέξουν την ποιοτική μέθοδο, λειτουργώντας με επαγωγική λογική. Αντίστοιχα, εάν η επιθυμία του ερευνητή βρίσκεται στη επιβεβαίωση και όχι στην δημιουργία μιας θεωρίας, θα ακολουθήσει την ποσοτική μέθοδο, λειτουργώντας με παραγωγικό τρόπο σκέψης. Συνεπώς θα βρει δεδομένα θα διατυπώσει υποθέσεις και θα εξετάσει αν τα αποτελέσματα των δεδομένων συμφωνούν ή όχι με τις υποθέσεις (Creswell & Plano, 2007). Στην παραγωγική μέθοδο έρευνας το ερευνητικό πρόβλημα μελετάται από κάποιες γενικές θεωρητικές παραδοχές. Με αφητηρία τις παραδοχές αυτές ο ερευνητής αποφασίζει ποιες θα είναι οι μεταβλητές της έρευνας, και πάνω σε αυτές θα διατυπώσει τις ερευνητικές υποθέσεις. Στο επόμενο στάδιο της έρευνας, θα συγκεντρώσει τα πρωτογενή εμπειρικά δεδομένα, και θα αποφασίσει εάν τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τις ερευνητικές υποθέσεις ή όχι (Δημητριάδη, 2000).

Επιλογή της κατάλληλης μεθόδου, εξαρτάται από την ύπαρξη ή όχι θεωρητικής γνώση σχετική με το υπό εξέταση φαινόμενο. Η παραγωγική μέθοδος ανάλυσης επιλέγεται όταν σκοπός της έρευνας είναι η πειραματική απόδειξη ότι η υπάρχουσα θεωρία ισχύει ή όχι. Απαραίτητη προϋπόθεση για την υιοθέτηση της παραγωγικής μεθόδου, είναι η ύπαρξη προηγούμενης γνώσης (Kyngas & Vanhanen, 1999).

Αντιθέτως, εάν δεν υπάρχει προηγούμενη γνώση σχετική με το φαινόμενο εξέτασης ακολουθείται η επαγωγική μέθοδος (Lauri & Kyngas, 2005). Σημαντικό είναι να αναφερθεί, πως στην επαγωγική ερευνητική ανάλυση, χρησιμοποιούνται κυρίως ποιοτικά δεδομένα (Goddard & Melville, 2004). Η επιλογή της επαγωγικής μεθόδου έχει συνδεθεί με τις ποιοτικές έρευνες, και συγκεκριμένα με την θεμελιωμένη έρευνα (grounded theory) (Strauss & Corbin, 1998).

Στην παρούσα ερευνητική εργασία, θα ακολουθηθεί η παραγωγική ερευνητική προσέγγιση. Πιο συγκεκριμένα, αφού συγκεντρωθεί η σχετική θεωρία με τα υπό εξέταση φαινόμενα, θα διατυπωθούν οι ερευνητικές υποθέσεις. Κατόπιν, με βάση τα πρωτογενή ερευνητικά δεδομένα θα πραγματοποιηθεί ανάλυση, από την οποία θα προκύψουν τα συμπεράσματα, τα οποία θα επαληθεύσουν ή θα απορρίψουν τις ερευνητικές υποθέσεις.

4.5. Ερευνητική Στρατηγική (research strategy)

Η ερευνητική στρατηγική αφορά τις μεθόδους και τις τεχνικές που ο ερευνητής θα χρησιμοποιήσει για να συγκεντρώσει πρωτογενή δεδομένα, ώστε να επιλύσει το ερευνητικό πρόβλημά (Παρασκευόπουλος 1993). Η επιλογή του ερευνητή για την επιλογή της κατάλληλης στρατηγικής πρέπει να βασίζεται σε ορισμένα κριτήρια.

Οι βασικές στρατηγικές περιλαμβάνουν την έρευνα επισκόπησης (survey), το πείραμα (experiment), η ιστορική έρευνα (history), και η μελέτη περίπτωσης (case study). Τα κριτήρια με τα οποία ο ερευνητής θα επιλέξει την κατάλληλότερη για αυτόν στρατηγική είναι σε ποιά ερωτήματα απαντάει η κάθε στρατηγική, η παρέμβαση του ερευνητή, και τέλος την ιστορικότητα των δεδομένων (Yin, 2003).

Αντίθετα, οι ιστορικές έρευνες, το πείραμα και η μελέτη περίπτωσης, απαντούν στα ερωτήματα πως και γιατί. Η απαντήσεις που μπορούν να δωθούν στο ερώτημα τι. Έχουν

ερευνητικό χαρακτήρα. Στη συνέχεια, με βάση το δεύτερο κριτήριο της παρέμβασης του ερευνητή, μόνο το πείραμα ανταποκρίνεται σε αυτό το κριτήριο, ενώ όλες οι άλλες μορφές έρευνας δεν περιέχουν καμία παρέμβαση. Τέλος σχετικά με το τρίτο κριτήριο, μόνο η ιστορική έρευνα ασχολείται με ιστορικά δεδομένα τα οποία ενδεχομένως δεν υπάρχουν πια (Yin, 2003). Λαμβάνοντας υπόψη την παραπάνω ανάλυση, και συνυπολογίζοντας το ερευνητικό πρόβλημα κρίνεται οφέλιμο να χρησιμοποιηθεί η στρατηγική της έρευνας επισκόπησης, εφόσον το ερευνητικό πρόβλημα αναφέρεται στο ερώτημα τί σχέση υπάρχει μεταξύ του φαινομένου του εργασιακού άγχους και της δέσμευσης στους οργανισμούς, αλλά και τη σχέση μεταξύ του εργασιακού άγχους και των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Επιπροσθέτως, εφόσον επιλέχθηκε η μέθοδος του θετικισμού όπου ο ερευνητής είναι αντικειμενικός παρατηρητής, δεν υπάρχει καμία παρέμβαση αυτού, και άρα η έρευνα επισκόπησης πληρεί τα κριτήρια, ώστε να θεωρηθεί η καλύτερη επιλογή ερευνητικής στρατηγικής.

4.5.1. Έρευνα επισκόπησης (Survey)

Στην έρευνα επισκόπησης ο ερευνητής προσπαθεί να συγκεντρώσει πρωτογενή δεδομένα ενός πληθυσμού μέσω ερωτηματολογίου, με στόχο να γενικεύσει τα ευρήματα που έχει βρει από τα δεδομένα του πληθυσμού (Babbie, 1990). Χαρακτηριστικό γνώρισμά της συγκεκριμένης μεθόδου έρευνας αποτελεί η επιστημονικότητά της, η συλλογή δεδομένων, και η επιλογή δείγματος από ένα πληθυσμό. Ο σκοπός της είναι να περιγράψει, να εξερευνήσει, και να εξηγήσει ένα φαινόμενο. Οι πιο σημαντικές δυσκολίες που συναντάει ο ερευνητής στη διεξαγωγή μιας έρευνας είναι η επιλογή των ατόμων του δείγματος, η δυσκολία επικοινωνίας με ορισμένα από τα άτομα του δείγματος, η επιλογή των ερωτήσεων και ο κατάλληλος τρόπος διατύπωσης τους, και η επίβλεψη των ερωτηθέντων (Groves et al., 2009).

Η συλλογή δεδομένων στη έρευνα επισκόπησης μπορεί να πραγματοποιηθεί με ποικίλους τρόπους. Ο ερευνητής έχει την δυνατότητα να επιλέξει ένα θα συγκεντρώσει τα δεδομένα του αυτοπροσώπος, η θα χρησιμοποιήσει κάποιο τεχνολογικό μέσο, όπως ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και το τηλέφωνο (Bethlehem & Biffignandi, 2012). Ο κύριος στόχος των διαφόρων στρατηγικών όπου συγκεντρώνονται δεδομένα αποσκοπεί στη δημιουργία ενός έγκυρου δείγματος. Το δείγμα που έχει συλλεχθεί πρέπει να αντιπροσωπεύει το πληθυσμό που αποτελεί αντικείμενο ενδιαφέροντος του ερευνητή. Σχετικά με το δείγμα, είναι σημαντικό να περιλαμβάνει άτομα τα οποία να έχουν κοινά χαρακτηριστικά με το πληθυσμό (Ponto, 2015).

Η αποτελεσματικότητα των έρευνων επισκόπησης στην ανακάλυψη συσχετισμών ανάμεσα σε μεταβλητές είναι ακριβής. Επίσης η μέθοδος παρέχει αρκετή εγκυρότητα σχετικά με την γενίκευση των ευρημάτων (Jick, 1983). Τα μειονεκτήματα της μεθόδου αφορούν, παραβλέψεις και παραλείψεις στα ερωτηματολόγια. Τέτοιες παραλήψεις είναι δύσκολο να διορθωθούν όταν η διαδικασία της έρευνας είναι σε εξέλιξη. Επίσης, το φαινόμενο της λανθασμένης κατανόησης των ερωτήσεων από τους συμμετέχοντες μπορεί να προστεθεί στα μειονεκτήματα της μεθόδου. Τέλος, οι έρευνες επισκόπησης αναφέρονται περισσότερο στην επαλήθευση παρά στην ανακάλυψη νέας γνώσης (Gable, 1994). Σύμφωνα με τους Κυριαζόπουλος & Σαμαντά (2011), η έλλειψη χρόνου από τους συμμετέχοντες, η απουσία ενδιαφέροντος, και προβλήματα έκφρασης και έλλειψης γνώσης αποτελούν μειονεκτήματα της μεθόδου. Η έρευνα πρέπει να περιλαμβάνει ένα σύνολο από κατάλληλες ερωτήσεις, διατυπωμένες με σωστό τρόπο ως βασική προϋπόθεση για την επιτυχία της μεθόδου (Gable 1994).

Ο τρόπος αντλησης δεδομένων πραγματοποιείται μέσω ποικίλων μεθόδων, με τα πιο συνηθισμένα να είναι η μέθοδος του ερωτηματολογίου και οι συνεντεύξεις. Τα ερωτηματολόγια μπορεί είναι σε φυσική μορφή, ή σε ηλεκτρονική μορφή και να αποσταλούν στους συμμετέχοντες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομίου. Ο συνδυασμός παραπάνω από μια μέθοδο συλλογής αποτελεί επίσης μια επιλογή η οποία δίνει τη δυνατότητα στον συμμετέχοντα να αποφασίσει αυτός ποια μέθοδο απάντησης προτιμάει (Ponto et al., 2010).

Αναφορικά με την συλλογή των δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου, είναι πολύ σημαντικό να επισημανθεί και εδώ πως η διατύπωση των ερωτήσεων είναι πολύ σημαντικό παράγοντας για την επιτυχία της μεθόδου. Επίσης, κρίνεται απαραίτητο, τα ερωτηματολόγια να παρέχουν έγκυρα και αξιόπιστα δημογραφικά αποτελέσματα, καθώς αυτά είναι τα κριτήρια διάκρισης μεταξύ των ατόμων που συμμετέχουν. Η ηλικία, το επάγγελμα, η φυλή, η οικονομική κατάσταση, αποτελούν τέτοια κριτήρια (Shaughnessy et al., 2011).

4.5.2. Μελέτη Περίπτωσης (Case study)

Τα ερωτήματα στα οποία απαντάει η μελέτη περίπτωσης ασχολούνται με το πώς, και το γιατί έγινε ένα γεγονός (Anderson 1993). Η μελέτη περίπτωσης θεωρείται κατάλληλη μέθοδος που αντλεί βαθιά γνώση, από πολύπλοκα και σύνθετα ζητήματα, και χρησιμοποιείται κυρίως στις κοινωνικές επιστήμες. Ο τρόπος υλοποίησης μιας μελέτης περίπτωσης μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την συγκεκριμένη οπτική που θα δώσει ο ερευνητής που την υλοποιεί, καθώς μπορεί να έχει ερμηνευτικό χαρακτήρα προσπαθώντας να κατανοήσει τα άτομα, ή κριτικό

χαρακτήρα προσπαθώντας να ερευνήσει αν ισχύουν συγκεκριμένοι ισχυρισμοί (Cresswell et al., 2011).

Η μελέτη περίπτωση αποτελεί μια στρατηγική έρευνας. Ο ερευνητής μπορεί να χρησιμοποιήσει για τη διεξαγωγή της μελέτης περίπτωσης ποιοτικά ή ποσοτικά δεδομένα, ανάλογα με το τρόπο προσέγγισης του θέματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η μελέτη για οχτώ οργανισμούς που αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα (Harris & Sutton, 1986).

Ως μέθοδος έρευνας η μελέτη περίπτωση έχει επιλεγεί σε πολλούς επιστημονικούς τομείς, όπως στις πολιτικές επιστήμες, την εκπαίδευση, την κοινωνιολογία, την ανθρωπολογία, και την ψυχολογία (Mills et al., 2010). Η μέθοδος αποτελεί πολύ χρήσιμο εργαλείο για την βαθειά κατανόηση συγκεκριμένων προβλημάτων ή φαινομένων (Patton 1987). Σχετικά με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της μεθόδου, παρέχει στον ερευνητή την δυνατότητα να αποκτήσει μια συνολική οπτική για ένα φαινόμενο ή μια σειρά φαινομένων (Gummesson 1991). Ωστόσο, οι κριτικοί της μεθόδου αναφέρονται στην έλλειψη επιστημονικής αυστηρότητας, αξιοπιστίας (Johnson 1994). Οι τρόποι συλλογής δεδομένων είναι ποικίλοι, όπως συνεντεύξεις, οι παρατηρήσεις, και ερωτηματολόγια. Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα η μέθοδος να χρησιμοποιηθεί για τη επαλήθευση μιας θεωρίας, αλλά και την κατασκευή μιας καινούργιας (Eisenhardt, 1989).

4.5.3. Θεμελιωμένη Θεωρία (Grounded theory)

Οι Glaser & Strauss (1967), δημιούργησαν την θεωρία θεμελίωσης με στόχο τη κατασκευή θεωρητικού πλαισίου, που αφορά κοινωνικά φαινόμενα, με τη χρήση δεδομένων.

Η θεμελιωμένη θεωρία περιλαμβάνει μια σειρά από δομημένα βήματα, όπου ενώνει μικρά σε μέγεθος δεδομένα, με στόχο να κατασκευάσει ένα σύστημα από κατηγορίες που θα περιγράφουν ένα φαινόμενο (Langley, 1999). Με άλλο λόγια, αποτελεί μια συστηματική μέθοδο που χρησιμοποιείται στις κοινωνικές επιστήμες, που χρησιμοποιώντας δεδομένα, κατασκευάζει μια θεωρία (Martin & Turner, 1986).

Η χρήση της μεθόδου προτείνεται όταν τα κοινωνικά φαινόμενα και εμπειρίες μπορούν εξηγήσουν μια διαδικασία. Ωστόσο, η μέθοδος δεν είναι κατάλληλη για τον έλεγχο και την

επιβεβαίωση μια προηπάρχουσας θεωρίας (Lingard, 2008). Τα αποτελέσματα που προκύπτουν, είναι πιθανότητες που δείχνουν τη σχέση μεταξύ καταστάσεων (concepts), χωρίς να γίνει χρήση στατικών μεθόδων, και διαγραμάτων (Glaser 1998).

4.5.4. Εθνογραφική έρευνα (ethnography)

Η εθνογραφική μέθοδος έρευνας είναι η ακτάλληλη μέθοδος για να περιγράψει τις πεποιθήσεις τις συμπεριφορές, την διάλεκτο, και όλα τα θέματα με τα οποία μια ομάδα ατόμων με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, και κουλτούρα. Ο ερευνητής παρατηρεί την συγκεκριμένη ομάδα ατόμων που έχει επιλέξει, όταν αυτή εκτελεί στις καθημερινές τις δραστηριότητες (Creswell, 2013). Ο τρόπος συλλογής δεδομένων ποικίλει, και μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω συμμετοχικής παρατήρησης, και συνεντεύξεων. Ο ερευνητής μπορεί να επιλέξει τη μέθοδο που θα του δώσει την πιο βαθιά κατανόηση για την ομάδα που μελετάει (Brewer 2000).

4.6. Τεχνικές έρευνας

Βιβλιογραφικές και Εμπειρικές Έρευνες

Οι πηγές από όπου συλλέγονται τα δεδομένα τις έρευνας αποτελούν κριτήριο διάκρισης. Η εμπειρική έρευνα χρησιμοποιεί την επιστήμη της στατιστικής για την ανάλυση καινούργιων δεδομένων σχετικά με μια ερευνητική μελέτη Gene (1976). Ο μόνος τρόπος να δοθεί ακριβής απάντηση στα ερευνητικά προβλήματα του ερευνητή είναι η πρωτογενής έρευνα (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2011).

Η βιβλιογραφική έρευνα αναφέρεται στην ανάλυση ιστορικών δεδομένων, και αρχείων. Η πρωτογενής έρευνα, βασίζεται στην συμμετοχική παρατήρηση, τη μη συμμετοχική παρατήρηση, τη συλλογή δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων, ηλεκτρονικά ή σε φυσική μορφή, προσωπικές συνεντεύξεις, ομαδικές συνεντεύξεις, και τηλεφωνικές έρευνες (Kothari, 2004).

Σχετικά με την βιβλιογραφική ή αλλιώς δευτερογενή έρευνα, η προσφορά της ωρίζεται στην δόμηση και επεξήγηση δευτερογενών δεδομένων (Δημητριάδη, 2000). Ο Hakim (1982), στα θετικά της μεθόδου μπορούν να αποδοθούν η εξοικονόμηση χρόνου και χρηματικών πόρων.

Στη συγκεκριμένη έρευνητική εργασία, ο ερευνητής με τη χρήση ερωτηματολογίου συγκέντρωσε τα πρωτογενή δεδομένα, τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για την διαξαγωγή του ερευνητικού τμήματος της εργασίας. Επίσης, έγινε χρήση δευτερογενών στοιχείων μέσω βιβλιογραφικής έρευνας.

4.7. Δειγματοληψία

Η διαδικασία συγκέντρωσης δεδομένων από ένα πληθυσμό, με στόχο τα αποτελέσματα της μελέτης του δείγματος του πληθυσμού, να είναι όμοια με αυτά που θα παρουσιάζονταν από την εξέταση του πληθυσμού, ονομάζεται δειγματοληψία. Η διαδικασία αυτή μπορεί να εφαρμοστεί για πιθανά ή μη πιθανά δείγματα (Trochim, 2002). Οι μέθοδοι της τυχαίας δειγματοληψίας, η δειγματοληψία σε ομάδες, και η στρωματοποιημένη δειγματοληψία, εφαρμόζονται σε πιθανά δείγματα. Ενώ, το δείγμα ευκολίας, χιονοστοιβάδας, ποσοστόσεων και απόφασης αποτελούν μεθόδους δειγματοληψίας για μη πιθανά δείγματα (Κυριαζόπουλος & Σαμαντά, 2011). Πιο αναλυτικά, σχετικά με τα μη πιθανά δείγματα, τα οποία κάποιες φορές ονομάζονται δείγματα ευκολίας, χρησιμοποιούνται για λόγους ευκολίας πρόσβασης, ή λόγω αδυναμίας να καθοριστεί το δείγμα ενός πληθυσμού. Το πλεονέκτημα του χαμηλού κόστους αποτελεί επίσης ένα κριτήριο επιλογής (Fricker 2012).

5. Αποτελέσματα μέσω στατιστικής ανάλυσης

5.1. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων της έρευνας

Το δείγμα αποτελείται από 111 συμμετέχοντες, από τους οποίους 49 (44,1%) είναι άνδρες και 62 (55,9%) είναι γυναίκες (πίνακας 1). Η κατανομή της ηλικίας των συμμετεχόντων δείχνει ότι η επικρατέστερη ηλικιακή ομάδα (52,3%) είναι μεταξύ 26 και 35 ετών, ακολουθούμενη από την ομάδα 18-25 ετών (26,1%). Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων, η κατανομή παρουσιάζει την πολυπληθέστερη ομάδα να είναι οι απόφοιτοι Γυμνασίου-Λυκείου με 49 συμμετέχοντες (44,1%), ακολουθεί η ομάδα των αποφοίτων ΤΕΙ-ΑΕΙ με 39 συμμετέχοντες (35,1%). (Τα δημογραφικά στοιχεία παρουσιάζονται στον πίνακα 1 που ακολουθεί).

Πίνακας : Δημογραφικά Στοιχεία

Δημογραφική Μεταβλητή		Συχνότητα	Σχετική Συχνότητα (%)
Φύλο	Άνδρας	49	44,1
	Γυναίκα	62	55,9
Ηλικία	18-25	29	26,1
	26-35	58	52,3
	36-45	19	17,1
	46-55	4	3,6
	56-65	1	,9
Εκπαίδευση	Γυμνάσιο-Λυκειο	49	44,1
	ΙΕΚ – Μεταλυκειακή εκπ/ση	20	18,0
	ΤΕΙ - ΑΕΙ	39	35,1
	Μεταπτυχιακό	3	2,7
Ετήσιο Εισόδημα	Έως 6.000 €	42	37,8
	6.001-12.000€	61	55,0
	12.001-20.000 €	7	6,3
	20.001- 35.000 €	1	,9
Σύνολο		111	100

Ένα επιπλέον στοιχείο που παρατηρείται από τον πίνακα 1 είναι ότι περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες έχουν ετήσια εισοδήματα μεταξύ 6.001 και 12.000€, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (37,8%) έχει μικρότερα των 6.000 €, 7 συμμετέχοντες (6,3%) έχουν εισοδήματα μεταξύ 12.001-20.000 €, ενώ υπάρχει και ένας (0,9%) συμμετέχων με υψηλότερα εισοδήματα (μεταξύ 20.001- 35.000 €).

Τα στοιχεία που αφορούν την εργασιακή κατάσταση / θέση / προϋπηρεσία των συμμετεχόντων παρουσιάζονται στον πίνακα 2. Από αυτόν παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων έχει προϋπηρεσία 0-5 έτη στην επιχείρηση που βρίσκεται κατά τη διεξαγωγή της έρευνας (79 συμμετέχοντες, 71,2%). Ακόμα, 27 συμμετέχοντες (24,3%) εργάζονται στην επιχείρηση 6-10 έτη, ενώ μικρότερα ποσοστά σημειώνονται για μεγαλύτερη προϋπηρεσία (πίνακας 2). Η κατανομή της συνολικής προϋπηρεσίας στο λιανεμπόριο των συμμετεχόντων παρουσιάζει μεγαλύτερους χρόνους: Η επικρατέστερη ομάδα είναι των συμμετεχόντων με 6-10 έτη

προϋπηρεσίας (47 άτομα, 42,3%), ακολουθούμενη από την ομάδα με 0-5 έτη (42 άτομα, 37,8%).

Αναφορικά με τον τύπο απασχόλησης, η συντριπτική πλειοψηφία (108 συμμετέχοντες, 97,3%) των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι είναι πλήρους απασχόλησης και μόνο 3 συμμετέχοντες (2,7%) είναι μερικής απασχόλησης. Επίσης, η πλειονότητα των συμμετεχόντων (100, 90,1%) έχει σταθερό ωράριο και ένα μικρό ποσοστό (9,9%) έχει κυλιόμενο ή μεταβλητό ωράριο.

Σχετικά με τη θέση των συμμετεχόντων στην επιχείρηση που εργάζονται 101 (91%) απάντησαν ότι είναι υπάλληλοι και 10 (9%) ότι είναι προϊστάμενοι ή τμηματάρχες (στο δείγμα δεν υπάρχουν συμμετέχοντες ανώτερα / ανώτατα στελέχη).

Οι επιχειρήσεις που εκπροσωπούνται στην έρευνα είναι στην πλειονότητά τους μικρές, εφόσον περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες (52,3%) δήλωσαν ότι εργάζονται σε μικρές επιχειρήσεις με 1-10 άτομα προσωπικό, 42 συμμετέχοντες (37,8%) δήλωσαν ότι εργάζονται σε μεσαίες επιχειρήσεις με 11-50 εργαζόμενους και 6 άτομα από το δείγμα δήλωσαν ότι εργάζονται σε μεγάλες επιχειρήσεις με 51-200 εργαζόμενους, ενώ κανένας από τους συμμετέχοντες δεν εργάζεται σε πολύ μεγάλη επιχείρηση με περισσότερους από 200 εργαζόμενους.

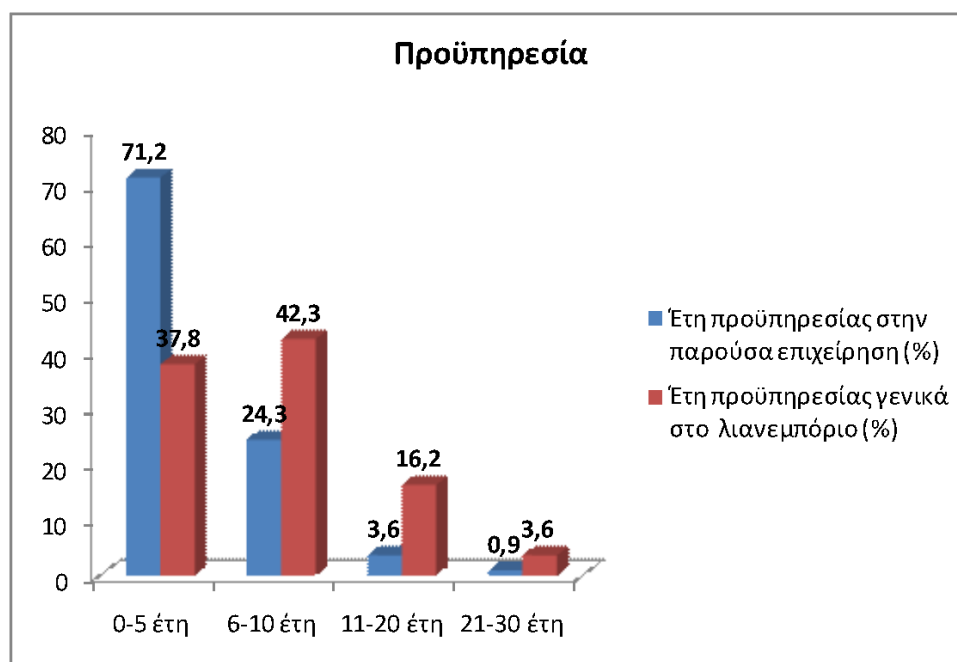
Πίνακας 2

Στοιχεία εργασίας-υπηρεσίας των συμμετεχόντων

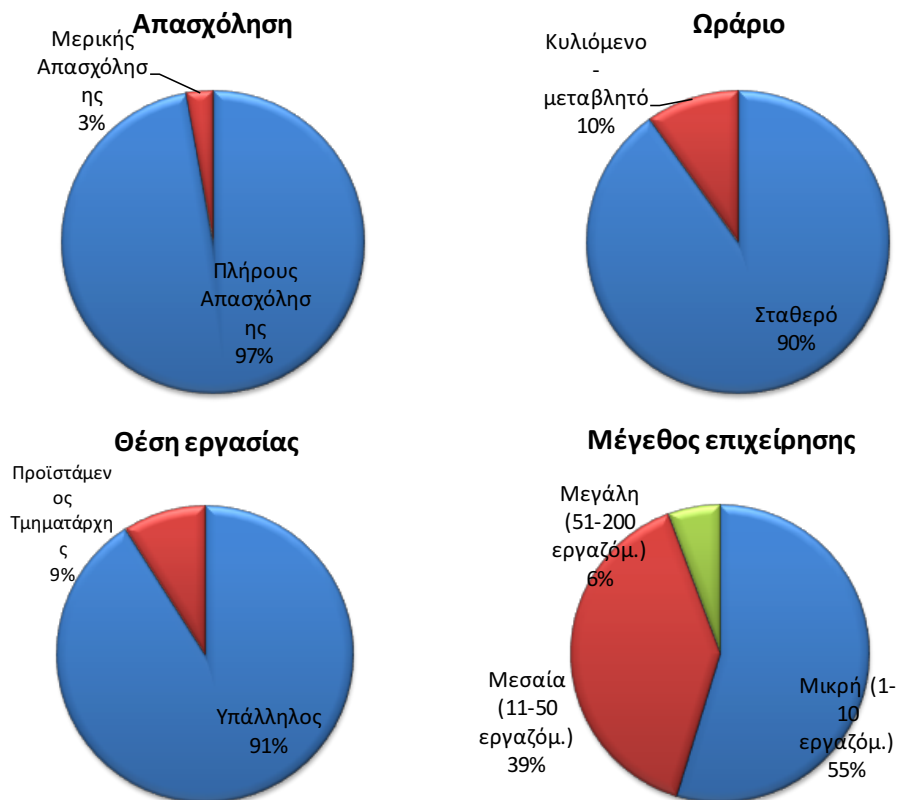
Μεταβλητή εργασίας	Συχνότητα	Σχετική (%)	Συχνότητα
Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα επιχείρηση	0-5	79	71,2
	6-10	27	24,3
	11-20	4	3,6
	21-30	1	,9
Έτη προϋπηρεσίας γενικά στο λιανεμπόριο	0-5	42	37,8
	6-10	47	42,3
	11-20	18	16,2
	21-30	4	3,6

Τύπος εργασίας	Πλήρους Απασχόλησης	108	97,3
	Μερικής Απασχόλησης	3	2,7
Ωράριο εργασίας	Σταθερό	100	90,1
	Κυλιόμενο (μεταβλητό)	11	9,9
Θέση εργασίας	Υπάλληλος	101	91,0
	Προϊστάμενος Τμηματάρχης	10	9,0
Μέγεθος επιχείρησης	Μικρή (1-10 εργαζόμενοι)	58	52,3
	Μεσαία (11-50 εργαζόμενοι)	42	37,8
	Μεγάλη (51-200 εργαζόμενοι)	6	5,4
Σύνολο		111	100

Στο διάγραμμα 1 παρουσιάζεται η προϋπηρεσία των συμμετεχόντων, συγκριτικά για την παρούσα επιχείρηση και γενικά στο λιανεμπόριο. Στο διάγραμμα 2 απεικονίζονται οι κατανομές αναφορικά με την απασχόληση, το ωράριο, τη θέση εργασίας και το μέγεθος της επιχείρησης με κυκλικά διαγράμματα σχετικών συχνοτήτων.



Διάγραμμα 1: Προϋπηρεσία



Διάγραμμα 2: Απασχόληση, ωράριο, θέση εργασίας και μέγεθος της επιχείρησης

5.2. Ανάλυση αξιοπιστίας μέσω δείκτη εσωτερικής συνέπειας alpha του Cronbach

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ορθότητα διεξαγωγής μιας έρευνας είναι απαραίτητο να μετρηθεί η αξιοπιστία των απαντήσεων του ερωτηματολογίου και κατόπιν να γίνει ανάλυση των αποτελεσμάτων από τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί. Ο έλεγχος της εσωτερικής συνέπειας του ερωτηματολογίου γίνεται μέσω ανάλυσης της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου. Στη βιβλιογραφία η συχνότερα χρησιμοποιούμενη μέθοδος είναι με τη χρήση του συντελεστή εσωτερικής συνέπειας alpha του Cronbach. Η μέθοδος υπολογίζει τον συντελεστή alpha, ο οποίος παίρνει τιμές μεταξύ 0 (μηδέν) και 1 (ένα), με ικανοποιητικές τιμές να είναι $\alpha > 0,7$.

Για τον υπολογισμό του Cronbach's alpha της παρούσας έρευνας συμπεριλήφθηκαν οι ερωτήσεις που μετριοούνται στην κλίμακα Likert. Στον πίνακα 3 που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι τιμές του συντελεστή alpha οι οποίες είναι $> 0,8$ για όλες τις επιμέρους ομάδες ερωτήσεων. Ο συντελεστής για το ερωτηματολόγιο συνολικά υπολογίστηκε σε 0,706,

ο οποίος είναι ικανοποιητικά υψηλός και υποδεικνύει ένα αξιόπιστο ερωτηματολόγιο, οπότε μας επιτρέπει την περαιτέρω ανάλυση με την επεξεργασία των δεδομένων και την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων.

Πίνακας 3: Συντελεστής εσωτερικής συνάφειας alpha του Cronbach ανά ερώτηση

	Cronbach's Alpha	Πλήθος ερωτήσεων	Συνολικός Cronbach's Alpha
Ομάδα ερωτήσεων 11: Εργασιακό άγχος – συνθήκες	,902	23	
Ομάδα ερωτήσεων 12: Συμπτώματα και επιπτώσεις άγχους	,888	6	
Ομάδα ερωτήσεων 13: Εργασιακή ικανοποίηση	,849	19	,706
Ομάδα ερωτήσεων 15: Εργασιακή δέσμευση	,884	9	
Ομάδα ερωτήσεων 16: Αντιπαραγωγικές συμπεριφορές	,878	7	

5.3. Ανάλυση εγκυρότητας

Ανάλυση εγκυρότητας (Validity analysis)

Ο έλεγχος της εγκυρότητας για την παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε με έλεγχο Εγκυρότητας Εννοιολογικής Κατασκευής (Construct validity), προκειμένου να διαπιστωθεί εάν οι απαντήσεις σε παρόμοιες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου εμφανίζουν μια συνάφεια / σταθερότητα (Cohen et al 2007).

Οι ερωτήσεις που εξετάζονται προκειμένου να γίνει ο έλεγχος εγκυρότητας, είναι δυο ομάδες: Η πρώτη ομάδα σχετίζεται με την ικανοποίηση και συγκεκριμένα τις συνθήκες εργασίας.

Α: Στην ομάδα 11 των ερωτήσεων περιλαμβάνεται η ερώτηση «11.20. Οι συνθήκες εργασίας, θα ήθελα να είναι καλύτερες (χώρος, θόρυβος, θέρμανση)» και στην ομάδα 13 των ερωτήσεων περιλαμβάνεται η ερώτηση «13.16. Στη παρούσα εργασία μου, οι συνθήκες εργασίας είναι ικανοποιητικές». Ο έλεγχος εγκυρότητας θα γίνει με έλεγχο συσχέτισης μεταξύ των απαντήσεων σε αυτές τις 2 ερωτήσεις, (οι οποίες αναμένεται να είναι αντιφατικές). Ο έλεγχος συσχέτισης έγινε με το μη παραμετρικό τεστ Spearman's rho (δεδομένου ότι οι μεταβλητές εξετάστηκαν ως προς την κανονικότητα της κατανομής και διαπιστώθηκε ότι δεν κατανέμονται σύμφωνα με την κανονική κατανομή - Kolmogorov-Smirnov Z $p < 0,001$). Ο

έλεγχος έδειξε ότι όντως οι δυο ερωτήσεις παρουσιάζουν μια ισχυρή αρνητική συσχέτιση ($r_s = -0,315$, $p = 0,001$) (πίνακας 4).

Πίνακας 4: Spearman's rho τεστ συσχέτισης για συνθήκες εργασίας

Spearman's rho	13.16. Στη παρούσα εργασία μου, οι συνθήκες εργασίας είναι ικανοποιητικές.
11.20. Οι συνθήκες εργασίας, θα ήθελα να είναι καλύτερες (χώρος, θόρυβος, θέρμανση)	Correlation Coefficient -,315** Sig. (2-tailed) ,001 N 111

B: Παρόμοια, η ερώτηση-δήλωση «11.12. Οι στρατηγικές και οι πολιτικές της διοίκησης με προβληματίζουν», εξετάστηκε με τις ερωτήσεις της ομάδας 15, που σχετίζονται με την οργανωσιακή δέσμευση (Νιώθω ότι ταυτίζομαι με τις αξίες της επιχείρησης στην οποία εργάζομαι, -- Η κουλτούρα της επιχείρησης, ταιριάζει με τα πιστεύω μου, -- Συμφωνώ με τους στόχους της επιχείρησης και θεωρώ ότι τους μοιράζομαι), προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ τους. Πράγματι, διαπιστώθηκε ισχυρή, στατιστικά σημαντική, αρνητική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, όπως ήταν προσδοκώμενο, λόγω της αντίφασης που εμπεριέχουν. Τα αποτελέσματα του μη παραμετρικού τεστ Spearman's rho, εμφανίζονται στον ακόλουθο πίνακα 5.

Πίνακας 5: Spearman's rho τεστ συσχέτισης για ταύτιση με τους στόχους και τις αξίες της επιχείρησης

Correlations		
	11.12. Οι στρατηγικές και οι πολιτικές της διοίκησης με προβληματίζουν.	
Spearman's rho	15.1. Νιώθω ότι ταυτίζομαι με τις αξίες της επιχείρησης στην οποία εργάζομαι.	Correlation Coefficient -,562** Sig. (2-tailed) ,000 N 111
		Correlation Coefficient -,470**

15.2. Η κουλτούρα της επιχείρησης, ταιριάζει με τα πιστεύω μου.	Sig. (2-tailed) N	,000 111
15.3. Συμφωνώ με τους στόχους της επιχείρησης και θεωρώ ότι τους μοιράζομαι.	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,454** ,000 111

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

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα της ανάλυσης δίνουν τη δυνατότητα να διαπιστωθεί μια καλή εννοιολογική κατασκευή του ερωτηματολογίου.

5.4. Ανάλυση και δικαιολόγηση αποτελεσμάτων που αφορούν τους στόχους της έρευνας

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας έγινε με γνώμονα τους ερευνητικούς στόχους, όπως αυτοί έχουν διατυπωθεί σε προηγούμενη ενότητα της παρούσας εργασίας, όπως επίσης και τις ερευνητικές υποθέσεις, προκειμένου να γίνει όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική η διερεύνησή τους. Με αυτήν την προοπτική έγινε εξ' αρχής και ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, ώστε οι επί μέρους ενότητες να αναπαριστούν τις έννοιες προς διερεύνηση. Οι ερευνητικοί στόχοι που έχουν διατυπωθεί αναφέρονται στη σύνδεση του (α) εργασιακού άγχους με το φαινόμενο (β) της συναισθηματικής δέσμευσης, (γ) της δέσμευσης συνέχισης (δ) της ικανοποίησης (ε) και του φαινομένου της αποκλίνουσας απόδοσης. Επιπλέον, οι ερευνητικές υποθέσεις περιλαμβάνουν τις έννοιες της (ζ) της θέλησης για αποχώρηση από την εργασία, και (η) παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.

Προκειμένου να μετρηθούν από τα δεδομένα της έρευνας οι παραπάνω παράγοντες (α – η) έγινε παραγοντική ανάλυση, στις ομάδες ερωτήσεων του ερωτηματολογίου και η οποία περιγράφεται στις επόμενες παραγράφους. Η ανάλυση προηγείται του ελέγχου των υποθέσεων, προκειμένου να καταστεί εφικτή η χρήση των παραγόντων που θα προκύψουν.

5.4.1. Παραγοντική ανάλυση

Η μέθοδος παραγοντικής ανάλυσης που ακολουθήθηκε είναι των Κυρίων Συνιστωσών (Principal Component Analysis), με Varimax Rotation. Για το εργασιακό άγχος η διερευνητική παραγοντική ανάλυση (exploratory factor analysis) ανέδειξε 5 παράγοντες με

ιδιοτιμές μεγαλύτερες της μονάδας, οι οποίοι εξηγούν το 63,4% της συνολικής διακύμανσης (MKO=,851, $p<0,001$). Από αυτούς επιλέχθηκαν οι πρώτοι τέσσερις με αθροιστική διακύμανση 58,3%, οι φορτίσεις των οποίων παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα 6. Οι παράγοντες αυτοί είναι:

1. Γενικό εργασιακό άγχος (εργασιακές σχέσεις, όγκος εργασίας, χρονοδιαγράμματα ευθύνες)
2. Άγχος που σχετίζεται με την επικοινωνία και τις νέες τεχνολογίες
3. Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη
4. Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης

Οι παράγοντες αυτοί χρησιμοποιούνται στην περαιτέρω ανάλυση, και οι τιμές τους υπολογίζονται ως η μέση τιμή των συνιστωσών τους.

Πίνακας 6: Παραγοντική ανάλυση – Εργασιακό άγχος

Component Matrix ^a	Component			
	1	2	3	4
<i>Γενικό εργασιακό άγχος (εργασιακές σχέσεις, όγκος εργασίας, χρονοδιαγράμματα ευθύνες)</i>				
11.19. Καλούμαι συχνά να αντιμετωπίσω δύσκολες συμπεριφορές απο συναδέλφους ή πελάτες-τρίτους.	,814			
11.12. Οι στρατηγικές και οι πολιτικές της διοίκησης με προβληματίζουν.	,803			
11.11. Πολλές φορές οι απαιτήσεις των ανωτέρων μου είναι αντικρουόμενες.	,762			
11.3. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχουν πολύ σφιχτά χρονοδιαγράμματα.	,754			
11.14. Οι περικοπές σε θέσεις εργασίας και μισθούς μου προξενούν άγχος.	,730			
11.2. Στην παρούσα εργασία μου, συχνά χρειάζομαι βοήθεια για την εκτέλεση κάποιων καθηκόντων.	,709			
11.22. Το ωράριο και το πλάνο εργασίας μου με δυσκολεύουν.	,700			
11.17. Η θέση μου είναι πολύ υπεύθυνη - απαιτητική, με ευθύνη για την απόδοση των υφισταμένων μου.	,677			
11.18. Στην παρούσα εργασία μου, συχνά πρέπει να ασχολούμαι με προβλήματα συναδέλφων.	,670			
11.23. Πολλές φορές νιώθω ότι η εργασία μου με αγχώνει.	,636			
11.1. Στη παρούσα εργασία μου, καλούμαι να διεκπεραιώσω μεγάλο όγκο δουλειάς.	,629			

11.20. Οι συνθήκες εργασίας, θα ήθελα να είναι καλύτερες (χώρος, θόρυβος, θέρμανση)	,566
11.10. Στην παρούσα εργασία μου δέχομαι εντολές απο περισσότερους απο ένα άτομο.	,522
11.8. Η κατανομή του χρόνου ανάμεσα στα καθήκοντά μου με δυσκολεύει.	,502
11.6. Θα ήθελα να αναγνωρίζουν περισσότερο την εργασία μου και την προσφορά μου .	,501
11.5. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχει αναντιστοιχία (ικανοτήτων -προσόντων -εργασίας)	,433
Επικοινωνία, νέες τεχνολογίες	
11.16. Στην εργασία μου έχω περιορισμένη επικοινωνία με τους συναδέλφους μου.	,590
11.13. Οι αλλαγές στην οργάνωση της επιχείρησης και η χρήση νέας τεχνολογίας μου προξενεί άγχος.	,680
11.21. Στην παρούσα εργασία μου συχνά νιώθω απομονωμένος.	,744
Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη	
11.15. Δεν μπορώ να εκφέρω άποψη για την εργασία μου και αυτό με δυσαρεστεί.	,561
11.4. Στην παρούσα εργασία μου, δεν έχω προοπτικές εξέλιξης.	,449
Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης	
11.7. Δεν μου είναι πάντα ξεκάθαρο τι πρέπει να κάνω στην παρούσα εργασία μου.	,485
11.9. Δεν μου είναι πάντα ξεκάθαρο με ποιό τρόπο αξιολογούμαι στην εργασία μου.	,393
	33,5 12,
Ιδιοτιμές	3 05 6,9 5,7

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Παρόμοια, για τη συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση έγινε επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση (confirmatory factor analysis), δεδομένου ότι το ερωτηματολόγιο έχει ήδη σχεδιαστεί για να αποτυπώσει τα είδη της οργανωσιακής δέσμευσης.

Η ανάλυση έδειξε ότι όντως εξάγεται ένας παράγοντας (συναισθηματική δέσμευση), με επάρκεια δειγματισμού $KMO=,732$ $p=0,000$, που εξηγεί το 80,02% της διακύμανσης, ιδιοτιμή 2,4 και ιδιαίτερα υψηλές φορτίσεις που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα 7. Οι τιμές του παράγοντα υπολογίζονται ως ο αριθμητικός μέσος των συνιστωσών του (15.1, 15.2, 15.3).

Πίνακας 7: Παραγοντική ανάλυση – συναισθηματική δέσμευση

Component Matrix^a

	Component
	1
15.1. Νιώθω ότι ταυτίζομαι με τις αξίες της επιχείρησης στην οποία εργάζομαι.	,902
15.2. Η κουλτούρα της επιχείρησης, ταιριάζει με τα πιστεύω μου.	,911
15.3. Συμφωνώ με τους στόχους της επιχείρησης και θεωρώ ότι τους μοιράζομαι.	,870

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Προκειμένου να εξεταστεί η δυνατότητα εξαγωγής παράγοντα για τη δέσμευση συνέχισης, έγινε επίσης επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση (confirmatory factor analysis). Η ανάλυση έδειξε ότι όντως εξάγεται ένας παράγοντας (δέσμευση συνέχισης), με επάρκεια δειγματισμού $KMO=,563$ $p=0,000$, που εξηγεί το 64,2% της διακύμανσης, ιδιοτιμή 1,9 και υψηλές φορτίσεις που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα 8-α. Οι τιμές του παράγοντα υπολογίζονται ως ο αριθμητικός μέσος των συνιστωσών του (15.4, 15.5, 15.6).

Πίνακας 8-α: Παραγοντική ανάλυση –δέσμευση συνέχισης

Component Matrix^a	Component
	1
15.4. Δεν επιθυμώ να αλλάξω εργασία, επειδή στην παρούσα έχω καλές αποδοχές.	,844
15.5. Είμαι ευχαριστημένος από την επιχείρηση που εργάζομαι, γιατί έχω την προοπτική προαγωγής.	,904
15.6. Χρειάζομαι την εργασία μου και ό,τι αυτή μου προσφέρει.	,631

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Παρόμοια, και προκειμένου να εξεταστεί η δυνατότητα εξαγωγής παράγοντα για τη κανονιστική δέσμευση, έγινε επίσης επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση (confirmatory factor analysis). Η ανάλυση ανέδειξε έναν παράγοντα (κανονιστική δέσμευση), με επάρκεια δειγματισμού $KMO=,674$ $p=0,000$, που εξηγεί το 70,2% της διακύμανσης, ιδιοτιμή 2,1 και υψηλές φορτίσεις που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα 8-β. Οι τιμές του παράγοντα υπολογίζονται ως ο αριθμητικός μέσος των συνιστωσών του (15.7, 15.8, 15.9).

Πίνακας 8-β: Παραγοντική ανάλυση – κανονιστική δέσμευση

Component Matrix ^a	Component
	1
15.8. Πρέπει να παραμείνω στην εργασία μου γιατί δεν μπορώ να τους προδώσω.	,879
15.9. Οφείλω να παραμείνω στην εργασία μου, διότι με χρειάζονται.	,857
15.7. Νιώθω ότι οφείλω πολλά στην επιχείρηση που εργάζομαι για ό,τι αυτή μου προσφέρει..	,774

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Η επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε για την ομάδα ερωτήσεων του ερωτηματολογίου που αφορά τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές και την αποκλίνουσα απόδοση (ε και θ από τους προαναφερθέντες παράγοντες), έδωσε έναν μόνο παράγοντα με συντελεστή επάρκειας δειγματισμού $KMO=,864$ $p=0,000$, που εξηγεί το 61,8% της διακύμανσης, ιδιοτιμή 4,3 και πολύ υψηλές φορτίσεις, όπως απεικονίζονται στον πίνακα 8-γ που ακολουθεί. Ο (μοναδικός) αυτός παράγοντας (αποκλίνουσα απόδοση), οι τιμές του οποίου υπολογίζονται ως οι μέσοι των τιμών των συνιστωσών του θα είναι ταυτόσημος για το (ε) και το (η) από τα παραπάνω.

Πίνακας 8-γ: Παραγοντική ανάλυση – αποκλίνουσα απόδοση

Component Matrix ^a	Component
	1
16.1. Τελευταία σημειώνω αρκετές απουσίες από την εργασία μου.	,816
16.2. Τελευταία παρατηρώ ότι φαίρομαι με εκνευρισμό και επιθετικότητα στην εργασία μου.	,658
16.3. Τον τελευταίο καιρό δεν ακολουθώ πιστά τις οδηγίες ή δεν τηρώ τους κανόνες ασφαλείας.	,742
16.4. Κάνω ηθελημένες καθυστερήσεις, ή δεν κάνω όσο γρήγορα μπορώ.	,865
16.5. Τον τελευταίο καιρό κάνω λάθη και παραλήψεις εν γνώσει μου.	,843
16.6. Έχω σκεφτεί να καταστρέψω έγγραφα ή άλλα στοιχεία στην εργασία.	,782
16.7. Τελευταία κάνω χρήση αλκοόλ ή άλλων ουσιών στην εργασία.	,780

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Οι απαντήσεις στις δηλώσεις της ομάδας (15) του ερωτηματολογίου που αφορούν την εργασιακή ικανοποίηση αναλύθηκαν και η παραγοντική ανάλυση έδωσε 5 παράγοντες με ιδιοτιμές μεγαλύτερες της μονάδας, οι οποίοι εξηγούν το 65,10% της συνολικής διακύμανσης.

Οι παράγοντες είναι (πίνακας 9):

Ικανοποίηση από το αντικείμενο, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας

Σταθερότητα

Ανεξαρτησία

Αξιοποίηση ικανοτήτων, κρίσης

Πρωτοβουλίες, εναλλαγή

Ο συντελεστής επάρκειας δειγματισμού είναι $KMO=,782$ $p=0,000$. Οι παράγοντες παίρνουν τιμές που υπολογίζονται ως οι μέσοι των συνιστωσών τους.

Πίνακας 9: Παραγοντική ανάλυση – Εργασιακή ικανοποίηση

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
<i>Ικανοποίηση από το αντικείμενο, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας</i>					
13.19. Απο την παρούσα εργασία μου, αποκομίζω μια αίσθηση εκπλήρωσης.	,677				
13.18. Στη παρούσα εργασία μου, επιβραβεύομαι όταν έχω επιτεύγματα.	,675				
13.11. Οι πολιτικές της επιχείρησης εφαρμόζονται στη πράξη.	,662				
13.12. Η αμοιβή μου ανταποκρίνεται στην εργασία που προσφέρω.	,628				
13.13. Στη παρούσα εργασία μου, έχω προοπτικές εξέλιξης.	,609				
13.16. Στη παρούσα εργασία μου, οι συνθήκες εργασίας είναι ικανοποιητικές.	,580				
13.4. Στην παρούσα εργασία μου, έχω τη δυνατότητα να είμαι << κάποιος >>.	,571				
13.5. Είμαι ικανοποιημένος /η απο τον τρόπο που ο προϊσταμένος μου διαχειρίζεται την ομάδα του.	,560				
13.6. Είμαι ικανοποιημένος /η απο το επίπεδο ικανότητας του προϊσταμένου μου.	,518				

13.7. Έχω τη δυνατότητα να κάνω πράγματα που δεν είναι ,454
έναντια στη συνείδησή μου.

Σταθερότητα

13.8. Η εργασία μου, μου προσφέρει σταθερή απασχόληση. ,813

13.17. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχουν καλές σχέσεις ,581
μεταξύ των συναδέλφων μου.

Ανεξαρτησία

13.2. Στην παρούσα εργασία μου, έχω την ευκαιρία να ,668
εργάζομαι μόνος μου.

13.1. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ να είμαι συνέχεια ,446
απασχολημένος.

Αξιοποίηση ικανοτήτων, κρίσης

13.10. Στη παρούσα εργασία μου μπορώ να αξιοποιήσω τις ,495
δυνατότητές και τις δεξιότητές μου.

13.9. Έχω τη δυνατότητα να λέω σε άλλους τι να κάνουν. ,423

13.14. Στη παρούσα εργασία μου, μπορώ να χρησιμοποιώ την ,379
κρίση μου.

Πρωτοβουλίες, εναλλαγή

13.15. Στη παρούσα εργασία μου, μπορώ να χρησιμοποιώ δικές ,451
μου μεθόδους.

13.3. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ μερικές φορές να ,417
εναλλάσσω αντικείμενα.

Ιδιοτιμές 5,31 2,52 1,74 1,69 1,11

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Τέλος, σχετικά με τη θέληση για αποχώρηση από την εργασία, η ερώτηση αυτή θα εξεταστεί μεμονωμένα, δεδομένου ότι είναι μια μόνο ερώτηση επιλογής, η οποία δεν απαντάται σε κλίμακα όπως οι προηγούμενες.

5.4.2 Περιγραφικά μέτρα παραγόντων

Για τους παράγοντες που δημιουργήθηκαν μέσω παραγοντικής ανάλυσης στην προηγούμενη παράγραφο παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα 10, τα μέτρα θέσης (μέσος) και διασποράς (τυπική απόκλιση). Από τον πίνακα παρατηρείται ότι οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα δείχνουν μέτριο εργασιακό άγχος, υψηλή εργασιακή δέσμευση, με τη δέσμευση

συνέχειας να υπερέχει της συναισθηματική δέσμευσης και της κανονιστικής δέσμευσης, χαμηλό μέσο για τις αποκλίνουσες αποδόσεις (κάτι που δείχνει ότι οι απόψεις των εργαζομένων για την απόδοσή τους είναι θετική), και αρκετά υψηλή εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, ανάμεσα στους παράγοντες για την εργασιακή ικανοποίηση αυτός με τον υψηλότερο μέσο είναι ο παράγοντας που αφορά τη σταθερότητα, (M=3,81, TA=,56), ακολουθούμενη από την ικανοποίηση σχετικά με τη δυνατότητα των εργαζομένων συμμετεχόντων να έχουν πρωτοβουλίες και εναλλαγές στην εργασία τους (M=3,72, TA=,64).

Πίνακας 10: Μέσοι και τυπικές αποκλίσεις παραγόντων για άγχος, δέσμευση, απόδοση και ικανοποίηση

	Mean	Std. Deviation
<i>Εργασιακό άγχος</i>		
Γενικό εργασιακό άγχος	2,50	,57
Επικοινωνία, νέες τεχνολογίες	2,27	,56
Έλλειψη δυνατότητας άποψης – εξέλιξη	2,41	,61
Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης	2,40	,563
<i>Οργανωσιακή δέσμευση</i>		
Συναισθηματική δέσμευση	3,53	,77
Δέσμευση Συνέχειας	3,63	,69
Κανονιστική δέσμευση	3,48	,71
<i>Αποκλίνουσα απόδοση</i>		
Αποκλίνουσα απόδοση	1,19	,38
<i>Εργασιακή Ικανοποίηση</i>		
Ικανοποίηση από το αντικείμενο, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας	3,61	,52
Σταθερότητα	3,81	,56
Ανεξαρτησία	3,59	,61
Αξιοποίηση ικανοτήτων, κρίσης	3,60	,63
Πρωτοβουλίες, εναλλαγή	3,72	,64
Valid N (listwise)	111	

5.4.3 Διερεύνηση ερευνητικών υποθέσεων

Η πρώτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «*Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία*». Προκειμένου να διερευνηθεί εάν η υπόθεση επαληθεύεται, πραγματοποιήθηκε ένα μη παραμετρικό τεστ συσχέτισης Spearman's rho (δεδομένου ότι σε προηγούμενο έλεγχο κανονικότητας των μεταβλητών – ερωτήσεων διαπιστώθηκε ότι οι καμία από τις μεταβλητές – συνιστώσες δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή).

Τα αποτελέσματα του τεστ έδειξαν ότι το εργασιακό άγχος συσχετίζεται σε έναν μεγάλο βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση. Από τον πίνακα 11 παρατηρείται ότι η εργασιακή ικανοποίηση που σχετίζεται από το αντικείμενο της εργασίας τον προϊστάμενο των ερωτώμενων και τις συνθήκες εργασίας παρουσιάζει μια στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση με το γενικό εργασιακό άγχος, το οποίο, όπως ορίστηκε παραπάνω κατά την παραγοντική ανάλυση, περιλαμβάνει τις στρεσογόνες καταστάσεις που προέρχονται από τον φόρτο εργασίας, τα χρονοδιαγράμματα και τις εργασιακές σχέσεις ($r_s = -.578, p < 0,001$). Επίσης, παρουσιάζει (η εργασιακή ικανοποίηση που σχετίζεται από το αντικείμενο της εργασίας τον προϊστάμενο και τις συνθήκες εργασίας) μια αρνητική συσχέτιση με το άγχος που προκύπτει από την έλλειψη δυνατότητας έκφρασης της άποψης των εργαζομένων και τις δυνατότητες (ή μη) εξέλιξής τους ($r_s = -.289, p = 0,002$). Δεν παρατηρείται στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ ικανοποίησης από τον αντικείμενο, τον προϊστάμενο και τις συνθήκες εργασίας με άγχος που προέρχεται από την επικοινωνία ή την έλλειψή της και από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, ούτε από τη σαφήνεια των ρόλων στο χώρο εργασίας και τη σαφήνεια των τρόπων αξιολόγησης ($p > 0,05$). Αντιθέτως, η ικανοποίηση που προέρχεται από την αίσθηση σταθερότητας, σχετίζεται στατιστικά σημαντικά αρνητικά ($r_s = -.210, p = 0,027$) με το άγχος που προκύπτει από την επικοινωνία και από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών.

Σημειώνεται επίσης μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης που αφορά την ανεξαρτησία στην εργασία με το γενικό εργασιακό άγχος ($r_s = -.396, p < 0,00$) και τη σαφήνεια των ρόλων στο χώρο εργασίας και τη σαφήνεια των τρόπων αξιολόγησης ($r_s = -.237, p = 0,012$). Η ικανοποίηση που σχετίζεται με την αξιοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων και τη δυνατότητα εφαρμογής της κρίσης τους συσχετίζεται αρνητικά με το γενικό εργασιακό άγχος ($r_s = -.352, p < 0,00$) και με το άγχος που προκύπτει από την έλλειψη δυνατότητας έκφρασης της άποψης των εργαζομένων και τις δυνατότητες εξέλιξής τους ($r_s = -.289, p = 0,002$). Τέλος, η

ικανοποίηση που προκύπτει από τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών συσχετίζεται επίσης αρνητικά με το γενικό εργασιακό άγχος ($r_s = -,455$, $p < 0,00$) και με το άγχος που προκύπτει από την έλλειψη δυνατότητας έκφρασης της άποψης των εργαζομένων ($r_s = -,217$, $p = 0,022$).

Συμπερασματικά, παρατηρείται ότι το γενικό εργασιακό άγχος που προέρχεται από τον φόρτο εργασίας, τα χρονοδιαγράμματα και τις εργασιακές σχέσεις σημειώνει αρνητική συσχέτιση με σχεδόν όλες τις εκφάνσεις της εργασιακής ικανοποίησης (πλην εκείνης που αφορά τη σταθερότητα). Επιπλέον, όλες οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις σε επίπεδο σημαντικότητας 95% είναι αρνητικές. Αυτό επιτρέπει τον ισχυρισμό ότι η πρώτη ερευνητική υπόθεση «*Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία*» γίνεται δεκτή.

Πίνακας 11: Spearman's rho τεστ συσχέτισης εργασιακό άγχος και εργασιακή ικανοποίηση
Correlations

		Εργασιακή Ικανοποίηση					
		Κανονοποίηση από το αντικείμενο, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας		Σταθερότητα	Ανεξαρτησία	Αξιοποίηση ικανοτήτων, κρίσης	Πρωτοβουλίες, εναλλαγή
Spearman's rho	Γενικό εργασιακό άγχος	Correlation Coefficient	-,578**	-,097	-,396**	-,352**	-,455**
		Sig. (2-tailed)	,000	,310	,000	,000	,000
		N	111	111	111	111	111
Spearman's rho	Επικοινωνιακές, νέες τεχνολογίες	Correlation Coefficient	-,027	-,210*	,064	-,027	-,038
		Sig. (2-tailed)	,779	,027	,506	,780	,692
		N	111	111	111	111	111
εΕργασιακό άγχος	Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη	Correlation Coefficient	-,289**	,031	-,158	-,289**	-,217*
		Sig. (2-tailed)	,002	,750	,097	,002	,022
		N	111	111	111	111	111

Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγηση ς	Correlati on Coefficie nt Sig. (2- tailed) N	-,168 ,077 111	-,005 ,959 111	-,237* ,012 111	-,109 ,254 111	-,085 ,376 111
--	--	----------------------	----------------------	-----------------------	----------------------	----------------------

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

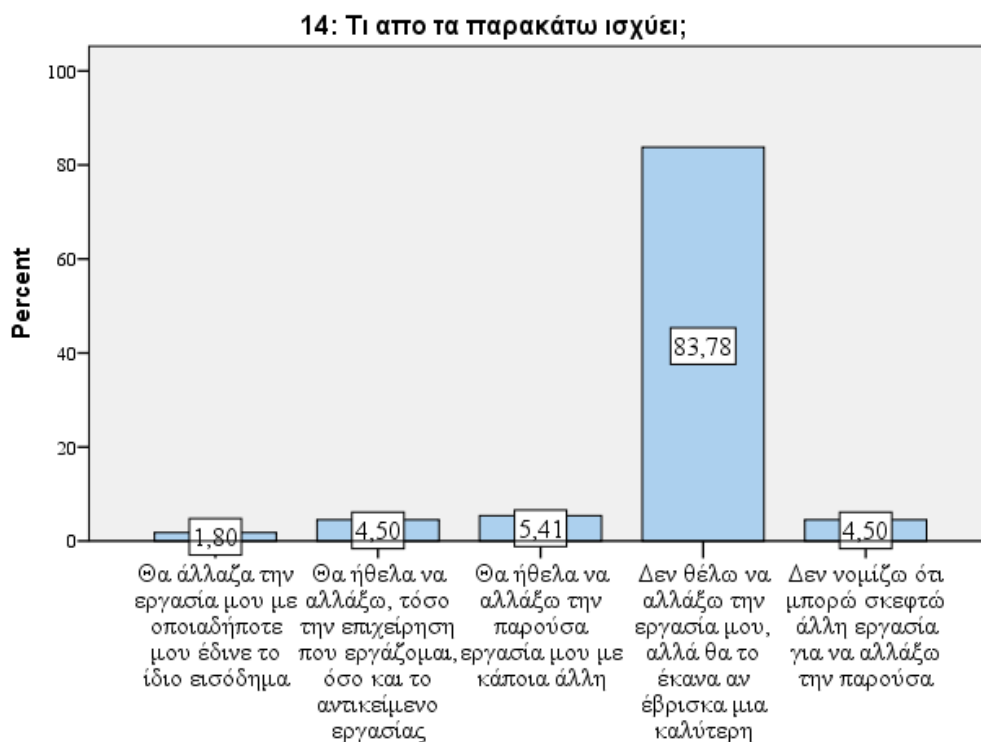
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «*Το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία*». Η ερώτηση που αναφέρεται στην θέληση αποχώρησης από την εργασία προτρέπει τους συμμετέχοντες να επιλέξουν μια από τις απαντήσεις στην ερώτηση:

Από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ επιλέξτε μόνο μια απάντηση:

- 14.1. Θα άλλαζα την εργασία μου με οποιαδήποτε μου έδινε το ίδιο εισόδημα
- 14.2. Θα ήθελα να αλλάξω, τόσο την επιχείρηση που εργάζομαι, όσο και το αντικείμενο εργασίας
- 14.3. Θα ήθελα να αλλάξω την παρούσα εργασία μου με κάποια άλλη
- 14.4. Δεν θέλω να αλλάξω την εργασία μου, αλλά θα το έκανα αν έβρισκα μια καλύτερη
- 14.5. Δεν νομίζω ότι μπορώ σκεφτώ άλλη εργασία για να αλλάξω την παρούσα
- 14.6. Δεν θα άλλαζα την εργασία μου με καμιά άλλη

Η δομή των απαντήσεων έχει δοθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να υπάρχει μια διαβάθμιση από την πιο αρνητική απάντηση προς την περισσότερο θετική. Η περιγραφική στατιστική ανάλυση για την εν λόγω ερώτηση έδωσε την κατανομή των απαντήσεων που παρουσιάζεται διάγραμμα 3 και εμφανίζει ως επικρατέστερη (83,8%) απάντηση την «Δεν θέλω να αλλάξω την εργασία μου, αλλά θα το έκανα αν έβρισκα μια καλύτερη».



Διάγραμμα 3: Πρόθεση αποχώρησης

Οι απαντήσεις δείχνουν ότι από την πλειοψηφία (83,78%) των συμμετεχόντων δεν υπάρχει πρόθεση αλλαγής της εργασίας, αλλά θα το έκαναν αν έβρισκαν μια καλύτερη. Με δεδομένη την κλιμάκωση των απαντήσεων στην εν λόγω ερώτηση θα τις θεωρήσουμε ως διατακτικές, οπότε και μπορεί να εφαρμοστεί ένα τεστ συσχέτισης.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου (πίνακας 12) δείχνουν μια αρνητική συσχέτιση σε επίπεδο σημαντικότητας 99% μεταξύ του γενικού εργασιακού άγχους (προερχόμενου από τον χρόνο, το φόρτο και τις εργασιακές σχέσεις) με την πρόθεση για εργασία ($r_s = -,383$, $p < 0,00$). Δεδομένης της δομής των απαντήσεων για την πρόθεση αποχώρησης, το αρνητικό πρόσημο στον συντελεστή συσχέτισης μεταφράζεται ότι οι συμμετέχοντες που δηλώνουν μεγαλύτερα επίπεδα άγχους τείνουν να δηλώνουν ότι θα άλλαζαν την εργασία τους. Παρόμοια, μια συσχέτιση παρουσιάζεται μεταξύ του άγχους που σχετίζεται με την έλλειψη δυνατότητας των εργαζομένων να εκφράσουν την άποψή τους και με τις δυνατότητες εξέλιξης με την πρόθεση για αποχώρηση, με το πρόσημο να δηλώνει ότι οι συμμετέχοντες που δηλώνουν μεγαλύτερα επίπεδα αυτού του τύπου άγχους τείνουν να δηλώνουν περισσότερο ότι θα άλλαζαν την εργασία τους ($r_s = -,206$, $p = 0,030$).

Συμπερασματικά, μετά από την ανάλυση συσχέτισης, η υπόθεση ότι «*Το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία*», γίνεται μερικώς δεκτή:

Συγκεκριμένοι παράγοντες άγχους σχετίζονται με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία. Το εργασιακό άγχος που πηγάζει από την πίεση της εργασίας και του χρόνου, των εργασιακών σχέσεων και της έλλειψης δυνατότητας έκφρασης της γνώμης σχετίζεται θετικά με την πρόθεση για αποχώρηση από την εργασία, αλλά το άγχος που πηγάζει από την έλλειψη επικοινωνίας και τον φόβο των νέων τεχνολογιών, όπως και από την έλλειψη σαφήνειας των ρόλων και της αξιολόγησης δεν συσχετίζεται σε στατιστικά σημαντικό βαθμό με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία.

Πίνακας 12: Spearman's rho τεστ συσχέτισης εργασιακό άγχος και πρόθεση αποχώρησης

Correlations			
			14: Τι απο τα παρακάτω ισχύει (πρόθεση αποχώρησης)
Spearman's rho	Γενικό εργασιακό άγχος	Correlation Coefficient	-,382**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	111
	Επικοινωνία, νέες τεχνολογίες	Correlation Coefficient	,079
		Sig. (2-tailed)	,412
		N	111
	Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη	Correlation Coefficient	-,206*
		Sig. (2-tailed)	,030
		N	111
	Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης	Correlation Coefficient	-,146
		Sig. (2-tailed)	,125
		N	111

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Η τρίτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει «*Τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση*». Ο έλεγχος της υπόθεσης έγινε με Spearman's rho τεστ συσχέτισης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τα επίπεδα εργασιακού άγχους όντως σχετίζονται με την συναισθηματική δέσμευση σε στατιστικά σημαντικό επίπεδο, όπως φαίνεται από τον πίνακα 13 που ακολουθεί, εκτός από το άγχος που σχετίζεται με τις νέες τεχνολογίες και την επικοινωνία με τους συναδέλφους). Κατά συνέπεια, η τρίτη ερευνητική υπόθεση ότι «*Τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση*» γίνεται δεκτή.

Πίνακας 13: Spearman's rho τεστ συσχέτισης εργασιακό άγχος και Συναισθηματική δέσμευση

Correlations			
		Συναισθηματική δέσμευση	
Spearman's rho	Γενικό εργασιακό άγχος	Correlation Coefficient	-,534**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	111
	Επικοινωνία, νέες τεχνολογίες	Correlation Coefficient	-,111
		Sig. (2-tailed)	,247
		N	111
	Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη	Correlation Coefficient	-,465**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	111
	Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης	Correlation Coefficient	-,288**
		Sig. (2-tailed)	,002
		N	111

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Η τέταρτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων». Όπως και για τις προηγούμενες ερευνητικές υποθέσεις, πραγματοποιήθηκε Spearman's rho τεστ συσχέτισης, προκειμένου να ελεγχθεί η υπόθεση. Τα αποτελέσματα του ελέγχου (πίνακας 14) έδειξαν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ αποκλίνουσας απόδοσης (αντιπαραγωγικών συμπεριφορών) και γενικού εργασιακού άγχους που σχετίζεται με τον χρόνο, το φόρτο και τις εργασιακές σχέσεις, ($r_s=,544$, $p<0,00$), και με το άγχος που σχετίζεται με την έλλειψη δυνατότητας των εργαζομένων να εκφράσουν την άποψή τους και με τις δυνατότητες εξέλιξης ($r_s=,227$, $p=0,017$). Δεν παρουσιάζεται στατιστικά σημαντική συσχέτιση των αντιπαραγωγικών συμπεριφορών με το άγχος που σχετίζεται με την έλλειψη επικοινωνίας και τον φόβο των νέων τεχνολογιών, όπως και από την έλλειψη σαφήνειας των ρόλων και της αξιολόγησης ($p>0,05$). Συμπερασματικά, μετά από την ανάλυση συσχέτισης, η υπόθεση ότι «Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων», γίνεται μερικώς δεκτή: Συγκεκριμένοι παράγοντες άγχους σχετίζονται με τις εν λόγω αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.

Πίνακας 14: Spearman's rho τεστ συσχέτισης εργασιακό άγχος και αποκλίνουσα απόδοση

Correlations				Αποκλίνουσα απόδοση
Spearman's rho	Γενικό άγχος	εργασιακό	Correlation Coefficient	,544**
			Sig. (2-tailed)	,000
			N	111
	Επικοινωνία, τεχνολογίες	νέες	Correlation Coefficient	-,039
			Sig. (2-tailed)	,685
			N	111
	Έλλειψη άποψης - εξέλιξη	δυνατότητας	Correlation Coefficient	,227*
			Sig. (2-tailed)	,017
			N	111
	Σαφήνεια αξιολόγησης	ρόλων και	Correlation Coefficient	,185
			Sig. (2-tailed)	,052
			N	111

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.5. Πίνακας θεματοποίησης

<u>Ερευνητικοί Στόχοι</u>	<u>Ερευνητικές Υποθέσεις</u>	<u>Ερωτήσεις ερωτηματολογίου</u>	<u>Επιβεβαίωση απόρριψη υποθέσεων</u>
Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους.	Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία.	11(διερευνά την ύπαρξη εργασιακού άγχους), 13 (καταγράφει την εργασιακή ικανοποίηση)	Επαληθεύεται
Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με τη δέσμευση συνέχισης.	Το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία.	11, 14 (εξετάζει την θέληση για αποχώρηση από την εργασία)	Επαληθεύεται μερικώς: Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους (χρόνος, φόρτος και εργασιακές σχέσεις έλλειψη δυνατότητας έκφρασης και εξέλιξης) σχετίζονται με τη θέληση αποχώρησης.
Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το εργασιακό άγχος συνδέεται με την συναισθηματική οργανωσιακή	Τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση.	11, 15(αφορούν την οργανωσιακή δέσμευση, και πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις 15.1, 15.2	Επαληθεύεται

δέσμευση των εργαζομένων		και 15.3 αφορούν τη συναισθηματική δέσμευση.	
Να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το φαινόμενο του εργασιακού άγχους σχετίζεται με το φαινόμενο της αποκλίνουσας απόδοσης (production deviance).	Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων.	11, 16, (αφορούν τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, και πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις 16.1, 16.3, 16.4 και 16.5 αφορούν τις παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.	Επαληθεύεται μερικώς: Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους (χρόνος, φόρτος και εργασιακές σχέσεις έλλειψη δυνατότητας έκφρασης και εξέλιξης) σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.

6. Εξαγωγή Συμπερασμάτων

6.1 Συζήτηση (ερμηνεία των ευρημάτων και σύνδεση τους με την θεωρία)

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το φαινόμενο του εργασιακού άγχους και διερευνά την ενδεχόμενη σχέση του με την οργανωσιακή δέσμευση των εργαζομένων και με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στην εργασία τους. Οι παράγοντες που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος αναφέρονται αφ' ενός σε οργανωσιακούς, όπως είναι οι συνθήκες εργασίας, οι διοικητικές στρατηγικές, οι πολιτικές που έχουν να κάνουν με τη συμμετοχή των εργαζομένων ή την έλλειψή τους σε θέματα αποφάσεων, η λειτουργική δομή και κουλτούρα της επιχείρησης (Luthans, 2003), και αφ' εταίρου σε περιβαλλοντικούς παράγοντες, όπως είναι η οικογένεια του εργαζόμενου, η κοινωνική και οικονομική του κατάσταση και οι γενικότερες συνθήκες ζωής του.

Η έρευνα που διενεργήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας δομήθηκε σε ευθυγράμμιση με τον κύριο ερευνητικό στόχο, που είναι να διερευνηθεί η συμβολή του άγχους στα φαινόμενα της οργανωσιακής δέσμευσης, και των αρνητικών συμπεριφορών στην εργασία και τα ερευνητικά ερωτήματα που απορρέουν από αυτόν κατέληξαν σε ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Πρόκειται για μια ποσοτική έρευνα επισκόπησης, μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, στην οποία έλαβαν μέρος 111 συμμετέχοντες, 49 άνδρες και 62 γυναίκες. Οι συμμετέχοντες είναι εργαζόμενοι, κατά πλειοψηφία πλήρους απασχόλησης με σταθερό ωράριο, οι οποίοι εργάζονται κυρίως σε μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις. Η παραγοντική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε κατέληξε σε τέσσερις παράγοντες που αναφέρονται στο εργασιακό άγχος:

1. Γενικό εργασιακό άγχος (εργασιακές σχέσεις, όγκος εργασίας, χρονοδιαγράμματα ευθύνες)
2. Άγχος που σχετίζεται με την επικοινωνία και τις νέες τεχνολογίες
3. Έλλειψη δυνατότητας άποψης - εξέλιξη
4. Σαφήνεια ρόλων και αξιολόγησης

Σχετικά με την δέσμευση των εργαζομένων εξήχθησαν τρεις παράγοντες:

1. Συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση
2. Οργανωσιακή δέσμευση συνέχισης
3. Κανονιστική οργανωσιακή δέσμευση

Επίσης, η ανάλυση ανέδειξε έναν παράγοντα (αποκλίνουσα απόδοση) ο οποίος σχετίζεται με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.

Όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση, η ανάλυση των απαντήσεων στις ερωτήσεις αυτού του τμήματος του ερωτηματολογίου έδωσε πέντε παράγοντες:

1. Ικανοποίηση από το αντικείμενο, προϊστάμενο, συνθήκες εργασίας
2. Σταθερότητα
3. Ανεξαρτησία
4. Αξιοποίηση ικανοτήτων, κρίσης
5. Πρωτοβουλίες, εναλλαγή

Η περιγραφική στατιστική ανάλυση έδειξε ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα εξέφρασαν μέτρια επίπεδα εργασιακού άγχους. Ο παράγοντας που αναφέρεται στο γενικό άγχος από την εργασία (ευθύνες, χρονοδιαγράμματα, όγκος εργασίας, εργασιακές σχέσεις) κατατάσσεται από τους εργαζόμενους υψηλότερα από τους άλλους παράγοντες, ενώ ο παράγοντας που αφορά την επικοινωνία και τη χρήση τεχνολογιών κατατάσσεται τελευταίος. Παρόλα αυτά, οι διαφορές μεταξύ των επιπέδων της αξιολόγησης για τους προαναφερθέντες παράγοντες, όπως και για τους παράγοντες που αναφέρονται στην έλλειψη δυνατότητας έκφρασης άποψης, δυσκολίες στην εξέλιξη, σαφήνεια των ρόλων στην εργασία και αξιολόγηση, είναι πολύ μικρές. Τα ευρήματα αυτά ευθυγραμμίζονται με τη θεωρία και μελέτες που έχουν γίνει παλιότερα και αναλύθηκαν σε προηγούμενες ενότητες της παρούσας εργασίας. Σύμφωνα με τους (Bhatti et al., 2015), αυτοί οι παράγοντες, που συγκαταλέγουν το ρόλο του ατόμου μέσα στο περιβάλλον εργασίας, οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις τους, οι απαιτήσεις από και προς την εργασία, αλλά και άλλοι, όπως η υποστήριξη που ενδεχομένως έχει ή δεν έχει από τους συναδέλφους και ο έλεγχος που υφίσταται πάνω στο αντικείμενο εργασίας του είναι στοιχεία που συμβάλλουν στη δημιουργία εργασιακού άγχους. Παρόμοια, σύμφωνα με τους Olusegun et al. (2014), ο μεγάλος όγκος εργασιών, καθώς και θέματα ισορροπίας μεταξύ οικογένειας και εργασίας είναι παράγοντες που εντείνουν το εργασιακό άγχος. Οι Fox et al. (2001), κατέγραψαν επίσης τη σύγχυση ρόλων και τις διαπροσωπικές συγκρούσεις στην εργασία ως παράγοντες που εντείνουν το φαινόμενο.

Ένα επιπλέον εύρημα από την περιγραφική στατιστική ανάλυση είναι ότι οι συμμετέχοντες εκφράζουν υψηλή οργανωσιακή δέσμευση. Επίσης, η δέσμευση συνέχειας καταγράφηκε υψηλότερα από τη συναισθηματική οργανωσιακή δέσμευση και από την κανονιστική δέσμευση, αν και οι διαφορές είναι μικρές, κάτι που δείχνει ότι οι εργαζόμενοι δένονται περισσότερο με την εργασία τους, επειδή το χρειάζονται, παρά επειδή το θέλουν (Beck & Wilson, 2000). Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι τα ωφελιμιστικά κίνητρα που δένουν τους συμμετέχοντες με την εργασία τους και αναφέρονται στις καλές απολαβές και προαγωγές καταγράφονται πιο έντονα στις απαντήσεις των εργαζομένων, από την ταύτιση τους με τις αξίες, την κουλτούρα, την φιλοσοφία, και τους στόχους της επιχείρησης, αλλά και από το αίσθημα του ότι οφείλουν σε αυτήν (Meyer & Allen, 1997),

Αναφορικά με τις αποκλίνουσες αποδόσεις (αντιπαραγωγικές συμπεριφορές), τα αποτελέσματα της ανάλυσης δείχνουν ότι η άποψη των συμμετεχόντων εργαζομένων στο λιανικό εμπόριο δεν συγκλίνει στο ότι αυτές υπάρχουν. Οι τιμές των απαντήσεων που καταγράφηκαν για τις απουσίες, τις καθυστερήσεις τον εκνευρισμό στην εργασία, τα λάθη και τις παραλήψεις, ήταν χαμηλές, αναδεικνύοντας διαφωνία εκ μέρους του δείγματος ότι αυτά υφίστανται. Σύμφωνα με τους Fox et al., (2001), οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο αναφέρονται είτε σε ενεργητικές συμπεριφορές, όπως επιθετικότητα, κλοπές, είτε σε περισσότερο παθητικές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή σε θέματα εργασίας, και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση των εργασιών. Επίσης, μπορεί να αναφέρονται σε αντικοινωνικές συμπεριφορές (Giacalone & Greenberg, 1997), ενίοτε επιθετικότητα (Fox & Spector, 1999; Neuman & Baron, 1998), ή κλοπές (Greenberg, 1990), ακόμα και συμπεριφορές εκφοβισμού (Knorz & Zapf, 1996). Τα φαινόμενα αυτά, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες δεν ισχύουν, παρά σε πολύ μικρό βαθμό.

Τα αποτελέσματα της περιγραφικής ανάλυσης έδειξαν αρκετά υψηλό βαθμό εργασιακής ικανοποίησης, ο οποίος προέρχεται κυρίως από τη σταθερότητα της εργασίας, κατόπιν, από τη δυνατότητα που έχουν οι εργαζόμενοι για δικές τους αποφάσεις και πρωτοβουλίες και από την εναλλαγή του αντικείμενου, ύστερα από την ικανοποίηση από το αντικείμενο, τις συνθήκες εργασίας και τον προϊστάμενο. Σε υψηλά επίπεδα (αν και ελαφρώς χαμηλότερα από τα προηγούμενα), βρίσκεται και η ικανοποίηση που προέρχεται από τη δυνατότητα αξιοποίησης των ικανοτήτων των εργαζομένων και την ανεξαρτησία που μπορούν να έχουν στην εργασία τους.

Σε σχέση με τις ερευνητικές υποθέσεις, η πρώτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «*Το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία*». Αυτή η πρώτη ερευνητική υπόθεση, μετά τον στατιστικό έλεγχο που πραγματοποιήθηκε έγινε δεκτή, αφού από τον έλεγχο συσχέτισης διαπιστώθηκε σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και εργασιακής ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με ανάλογα αποτελέσματα της έρευνας των Spector & Penney (2005), σύμφωνα με τα οποία διαπιστώθηκε πως υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ παραγόντων που προκαλούν άγχος και της εργασιακής ικανοποίησης. Επίσης, οι Miles & Petty (1975), παρουσιάζουν μια αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους εργασιακής ικανοποίησης. Οι Parker & DeCotis (1983), επίσης κατέγραψαν ότι το εργασιακό άγχος προκαλεί προβλήματα στην εργασιακή ικανοποίηση, την αποδοτικότητα, στα επίπεδα δέσμευσης του ατόμου στον οργανισμό, και προωθεί μια συμπεριφορά αδιαφορίας.

Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «*Το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία*». Μετά από ανάλυση συσχέτισης, διαπιστώθηκε ότι η υπόθεσή γίνεται μερικώς δεκτή: Κάποιοι από τους παράγοντες που διαμορφώθηκαν σε σχέση με το εργασιακό άγχος σχετίζονται με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία. Έτσι, το εργασιακό άγχος που πηγάζει από την πίεση της εργασίας και του χρόνου, των εργασιακών σχέσεων και της έλλειψης δυνατότητας έκφρασης της γνώμης σχετίζεται θετικά με την πρόθεση για αποχώρηση από την εργασία. Από την άλλη πλευρά, το άγχος που πηγάζει από την έλλειψη επικοινωνίας και τον φόβο των νέων τεχνολογιών, όπως και από την έλλειψη σαφήνειας των ρόλων και της αξιολόγησης δεν συσχετίζεται σε στατιστικά σημαντικό βαθμό με την θέληση για αποχώρηση από την εργασία. Συσχέτιση μεταξύ εργασιακού άγχους και πρόθεσης αποχώρησης από την εργασία έχει καταγραφεί και από προγενέστερες μελέτες (Gaziel, 1993, McCormick, 1996).

Η τρίτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει «*Τα επίπεδα εργασιακού άγχους σχετίζονται με τη συναισθηματική δέσμευση*». Ο έλεγχος συσχέτισης μεταξύ των επιπέδων εργασιακού άγχους και του παράγοντα της συναισθηματικής δέσμευσης, έδειξε ότι η συσχέτιση μεταξύ τους είναι σημαντική και κατά συνέπεια η υπόθεση έγινε δεκτή. Η συσχέτιση διαπιστώθηκε πως είναι αρνητική, με την έννοια ότι οι εργαζόμενοι που εκφράζουν μεγαλύτερα επίπεδα εργασιακού άγχους τείνουν να εκφράζουν χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής δέσμευσης και το αντίστροφο. Σχέση μεταξύ άγχους και δέσμευσης έχει επίσης αναφερθεί από τους Mowday et

al. (1982), όπου αναφέρθηκε ότι στοιχεία που σχετίζονται με το εργασιακό άγχος επηρεάζουν την συναισθηματική δέσμευση.

Η τέταρτη ερευνητική υπόθεση αναφέρει: «*Τα επίπεδα του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σχετίζονται με παθητικές αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως εσκεμμένη ανυπακοή και συνειδητά λανθασμένη εκτέλεση καθηκόντων*». Η ανάλυση έδειξε ότι η υπόθεση έγινε μερικώς δεκτή: Συγκεκριμένοι παράγοντες άγχους σχετίζονται με τις εν λόγω αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Αυτοί οι παράγοντες που σχετίζονται με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές είναι το γενικό εργασιακό άγχος (που σχετίζεται με το αντικείμενο, την πίεση και τον φόρτο) και η έλλειψη δυνατότητας συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και την εξέλιξη. Η συσχέτιση που διαπιστώθηκε είναι θετική. Αυτό μεταφράζεται ότι οι συμμετέχοντες που εξέφρασαν μεγαλύτερα επίπεδα γενικού εργασιακού άγχους και άγχους που προκύπτει από τη μη συμμετοχή τους στην στρατηγική και τις δυσκολίες στην εξέλιξη, τείνουν να εκφράζουν μεγαλύτερα επίπεδα αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Αυτά τα ευρήματα υποστηρίζονται από το μοντέλο των Spector & Fox (1999), σύμφωνα με το οποίο οι αντιπαραγωγικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας ορίζονται ως αποτελέσματα των αρνητικών συναισθημάτων των ατόμων στην εργασία τους και από το εργασιακό άγχος. Επίσης, οι Fox et al. (2001), αναφέρουν άμεση σχέση μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών. Στην ίδια κατεύθυνση, ο Spector (1998), ισχυρίζεται ότι το άγχος στην εργασία δημιουργεί αρνητικά συναισθήματα. Έχει αναφερθεί επίσης, ότι παράγοντες που προκαλούν άγχος έχουν ως αποτέλεσμα την συναισθηματική εξασθένηση του εργαζόμενου η οποία μπορεί να οδηγήσει σε αντιπαραγωγική συμπεριφορά. Όπως επίσης, συχνά παρατηρείται οι εργαζόμενοι να καθυστερούν συνειδητά, προκειμένου να αποφύγουν την αιτία που τους προκαλεί άγχος (Kricher et al., 2010). Από μελέτες των Ann & Clenney, (1992) και Keashly & Harvey's, (2005), επίσης συμπεραίνεται ότι υφίσταται μια πολύπλοκη σχέση αιτίας αποτελέσματος μεταξύ άγχους και αντιπαραγωγικών συμπεριφορών.

Από την άλλη πλευρά, το άγχος που προκύπτει από θέματα επικοινωνίας και χρήσης της τεχνολογίας, όπως και τα θέματα σαφήνειας των ρόλων και η αξιολόγηση δεν κατέγραψαν σημαντική συσχέτιση με τις αντιπαραγωγικές συμπεριφορές.

6.2 Πρακτική εφαρμογή των αποτελεσμάτων (Managerial Implications)

Τα ευρήματα της έρευνας που συζητήθηκαν στην προηγούμενη ενότητα αποτελούν σημεία τα οποία μπορούν να φανούν χρήσιμα στη σύγχρονη διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. Συγκεκριμένα, το εύρημα ότι το εργασιακό άγχος των εργαζομένων επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίηση από την εργασία, όπως και το ότι το εργασιακό άγχος σχετίζεται θετικά με την θέληση για αποχώρηση, επίσης, η αρνητική συσχέτιση του άγχους με τη συναισθηματική δέσμευση όπου εκφράζει την εναρμόνιση των σχέσεων οργανισμού-εργαζομένων, όπως και ότι το εργασιακό άγχος σχετίζεται με αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, εγείρει το ενδιαφέρον από πλευράς διοίκησης των οργανισμών.

Η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, με γνώμονα την μέγιστη δυνατή παραγωγικότητα των επιχειρήσεων, θα πρέπει να έχει αρχικά γνώση των παραγόντων που επηρεάζουν αυτήν την παραγωγικότητα, όπως και τυχόν παράγοντες που οδηγούν σε αντιπαραγωγικές συμπεριφορές. Άλλωστε, έντονες αντιπαραγωγικές συμπεριφορές, όπως καταστροφή περιουσιακών στοιχείων, μειωμένη αποδοτικότητα, (LeBlanc & Kelloway, 2002), μειώνουν τη γενική παραγωγικότητα ενός οργανισμού (Hoel et al., 2003, Keashly & Jagatic, 2003).

Λαμβάνοντας υπ' όψη τα ανωτέρω, η παροχή θετικού κλίματος στην εργασία και η διατήρηση συνθηκών που δεν ευνοούν το άγχος αποτελεί ένα από τα κύρια μελήματα των διοικήσεων.

6.3 Συστάσεις (για μελλοντική έρευνα)

Η παρούσα έρευνα κατέληξε σε σημαντικά και ενδιαφέροντα αποτελέσματα και συμπεράσματα, τα οποία μπορούν να αποτελέσουν μια βάση για περαιτέρω έρευνα πάνω στο αντικείμενο. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε η διενέργεια μια έρευνας που θα αποτυπώνει τις ενέργειες της διοίκησης HR και των επιχειρήσεων γενικότερα, γύρω από το αν ακολουθούν συγκεκριμένες στρατηγικές για να συγκρατούν το εργασιακό άγχος σε χαμηλά επίπεδα, και για το ποιες είναι αυτές, ή το τι αναμένουν από την εφαρμογή τους.

6.4 Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα έρευνα έγινε στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας, και ως εκ τούτου είχε συγκεκριμένα όρια, που αποτελούν και τους περιορισμούς της. Ένας από αυτούς είναι το μέγεθος του δείγματος, το οποίο αποτελείται από 111 συμμετέχοντες. Ένα μεγαλύτερο δείγμα θα μπορούσε να προσδώσει στην έρευνα μεγαλύτερη εγκυρότητα, όπως και τη δυνατότητα

χρήσης επιπλέον (παραμετρικών) εργαλείων ανάλυσης. Ένας επίσης περιορισμός που αναφέρεται στο δείγμα, είναι ο μικρός αριθμός στελεχών κάτι που θα μπορούσε να προσδώσει στην έρευνα έναν συγκριτικό χαρακτήρα μεταξύ υπαλλήλων και στελεχών. Τα στοιχεία αυτά μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο για μια νέα, μεγαλύτερης εμβέλειας έρευνα.

7.Βιβλιογραφία

- (OHCOW), Occupational Health Clinics for Ontario Workers Inc. (2005). *Shiftwork: Health Effects & Solutions*.
- Δημητριάδη, Ζωή. (2000). *Μεθοδολογία Επιχειρηματικής Έρευνας*. interbooks.
- Κυριαζόπουλος, Π. & Σαμαντά, Ε. (2011). *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*, Αθήνα, Εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Παρασκευόπουλος, Ι.Ν. (1993). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. . Vol. 1.
- n.d.
- A. Khatibi, H. Asadi & M. Hamidi. (2009). *The relationship between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy*. World Journal of Sport Sciences.
- A., Glaser B. & Strauss. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- A.Keenan., & T.J.Newton. (1984). "Frustration in organizations: Relationships to role stress, climate, and psychological strain."
- Adetayo Joshua Olusegun, Ajani John Oluwasayo, Olabisi Olawoyim. (2014). *An overview of the effects of job stress on employees performance in Nigeria tertiary hospitals*.
- Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. (2002). *Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction*. J Am Med Assoc.
- Alexandros-Stamatios G. A., Matilyn J.D., and Cary L.C. (2003). *Occupational Stress, Job satisfaction, and health state in male and female junior hospital doctors in Greece*. Journal of Managerial Psychology, 18(6), pp. 592-621.
- American Psychological Association. n.d. "Stress in America." 7 Oct. (2008). <<http://apahelpcenter.mediaroom.com/le.php/163/Stress+in+America+Executive+Summary+10-02-08+NO+Embargo.doc>>.
- American Society of Interior Designers . (2005) . *Sound Solutions: Increasing Of ce Productivity Through Integrated Acoustic Planning and Noise Reduction Strategies*. Washington, D.C.: American Society of Interior Designers. 2005. <<http://www.steelcase.com/na/les/6b553f1913a144c6ab61136f58c560a7/Acoustics%20Sound%20Solutions.pdf>>.

- American Society of Interior Designers. (2005). *Sound Solutions: Increasing Office Productivity Through Integrated Acoustic Planning and Noise Reduction Strategies*. Washington, D.C.: American Society of Interior Designers. 2005. <<http://www.steelcase.com/na/files/6b553f1913a144c6ab61136f58c560a7/Acoustics%20Sound%20Solutions.pdf>>.
- Anderson, G. (1993). *Fundamentals of Educational research*. London: Falmer press.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). *The spiraling effect of incivility in the workplace*. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Angle, H. and Perry, J. (1981). “An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*.”
- Antoniou, A-S. G., Davidson, M.J. & Cooper, C.L. (2003). “Occupation stress, job satisfaction and Health state in Male and Female. Junior Hospital Doctors in Greece.” *Journal of Managerial Psychology* 592-621.
- Arnold, H.J and Feldman. (2000). *Handbook of psychology, Industrial and Organizational psychology* p 304.
- Arsenault, A., L. Dolan, S. (1983). *The role of personality, occupation and organization in understanding the relationship between job stress, performance and absenteeism*.
- Association., American Management. (2005). *Electronic monitoring and surveillance survey*. New York: AMA/ePolicy Institute Research.
- Austenfeld, J.L., & Stanton, A.L. (2004). *Coping through emotional approach: A new look at emotion, coping, and health related outcomes*. *Journal of Personality*.
- B., Buchanan. (1974). *Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations*. *Admin. Sci. Quarterly*. 19: 533-546.
- B., Coffin. (2003). *Breaking the silence on white collar crime*. . *Risk Management*, 50, 8.
- Babbie, E.R. (1990). *Survey research methods*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Baker, J.P., & Berenbaum, H. (2007). *Emotional approach and problem focused coping: A comparison of potentially adaptive strategies*. *Cognition & Emotion*.
- Beck, K., & Wilson, C. (2000). “Development of affective organizational commitment: A cross-sequential examination of change with tenure.” *Journal of Vocational Behavior*, 56, 114–136.
- Behr, T.A. & Newman, J.E. (1978). *Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review*, . Vols. *Personnel Psychology*, 31, pp.665-669.
- Benminson, H. F. (1994). *Violence in the workplace*. . *Training and Development Journal*, January, 27–32.
- Bethlehem, J. & Biffignandi, S. (2012). *Handbook of Web Surveys*. Wiley Handbooks in Survey Methodology.
- Bickford., Melanie. (2005). *Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions*. Canadian Mental Health Association.
- Bies, R. J., Tripp, T. M., & Kramer, R. M. (1997). *At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations*. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 18–36). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Bolin, A., & Heatherly, L. (2001). "Predictors of employee deviance: The relationship between bad attitudes and bad behaviour. J." *Journal of Business and Psychology*, 15, 3, 405-418 .
- Brewer, John, D. (2000). *Ethnography* . Philadelphia: Open University Press.
- Bruce N, Pope D, Stanstreet D. (2008). *Quantitative methods for health research, a practical interactive guide to epidemiology and statistics*. Chichester: Wiley.
- Bryman, A. (1988). *Quantity and quality in social research*. London: Routledge.
- Bryman, Alan., E. & Burgess Robert G. (1999). *Qualitative Research*. 4 vols. London : SAGE.
- Bryman, Ian. n.d. *The Debate about Quantitative and Qualitative Research: A Question of Method or Epistemology: Source: The British Journal of Sociology* .
- C., Hakim. (1982). *Secondary Analysis in Social Research*, Taylor & Francis Group.
- C., O'Reilly. (1989). "Corporations, culture and commitment: Motivation and social control in organizations. ." *California Management Review*, 31, 9-25.
- C., R., Kothari. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. Edited by Second Revised Edition. New Age International Publishers.
- C., Robson. (2011). *Real World research*. 3rd edition Chichester: Willey.
- Camara, W. J., & Schneider, D. L. (1994). *Integrity tests: Facts and unresolved issues*. *American Psychologist*, 49, 112–119.
- Cambridge University . 2011 . *The Old Schools, Trinity Lane*. CB2 1TN, 29 November 2011.
- Cambridge University. (2011). *The Old Schools, Trinity Lane*. CB2 1TN, 29 November 2011.
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety . (2000). *Workplace stress - general*.
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2000). *Workplace stress - general*.
- Carson, D., Gilmore, A., Perry, C. and Gronhaug, K. (2001). , *Qualitative Marketing Research*, Sage Publications, London.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1992). *Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177–184.
- Chockalingam Viswesvaran, Juan I. Sanchez, and Jeffrey Fisher. (1999). *The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis*. *Journal of Vocational Behavior* 54, 314–334.
- Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli & Michael P. Leiter. (2001). "Job burnout ." *Annu. Rev. Psychol.* 2001. 52:397–422.
- Cohen Louis, Lawrence Manion, Keith Morrison. (2007). " Research Methods in Education, Sixth Edition, Pp. 638. London and New York."
- Cohen, Aaron. (2003). *Multiple Commitments in the Work Place. An intergrative approach*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers London.

- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). *Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Cooper, C.L. Liukkonen, P., & Cartwright, S. (1996). *Stress Prevention in the Workplace: Assessing the Costs and Benefits for Organisations*. Dublin, Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Cooper, C.L., Clarke, S. and Rowbottom, A.M. (1999). *Occupational stress, job satisfaction and well-being in anaesthetists*. *Stress Medicine*, Vol. 15, pp. 115-26.
- Correa, A.P. & Ferreira, M.C. (2011). "The Impact of Environmental Stressors and types of Work Contract on Occupational Stress." *The Spanish Journal of Psychology*, 14(1), 251-262. .
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J.W., & Plano Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J.W. (2009). *Educational research: planning, conducting and evaluating qualitative and quantitative research*. Upper Saddle River, N.J., Merrill.
- Crotty, M. (1989). *The foundations of social research*. London Sage.
- Crotty, M. (1998). "The foundations of social research. meaning and perspective in the research process." Edited by Calif: Sage Publications. Thousand Oaks.
- Dalton, D. R., & Mesch, D. J. (1991). *On the extent and reduction of avoidable absenteeism: An assessment of absence policy provisions*. . *Journal of Applied Psychology*, 76, 810–817.
- Daniel Farrell, Caryl E. Rusbult. (1981). "Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments." *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Daniels, K. (2004). *Perceived risk from occupational stress: a survey of 15 European countries*. *Occupational and Environmental medicine*.
- DeCotiis., Donald F. Parker & Thomas A. (1983). *Organizational Determinants of Job Stress*. *Organizational Behavior and Human Performance* .
- Duffy, M. E. (1987). *Methodological triangulation: A vehicle for merging quantitative and qualitative research methods*. *Image: Journal of Nursing Scholarship*, 19,130- 133.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C., & Shaw, J.D. (1998). "Positive affectivity and negative outcomes: The role of tenure and job satisfaction. ." *Journal of Applied Psychology*, 83, 950-959. .
- Dyson S, Brown B.(2006). *Social theory and applied health research*. Maidenhead : Open University.
- Easterby-Smith, M., R. Thorpe. & A. Lowe. (1991). *Management Research:An introduction*. Sage Publication, London.

- EG., Guba. (1990). *The alternative paradigm dialog*. In: Guba EG, editor. SAGE.
- Fang, Y. (2001). *Turnover propensity and its causes among Singapore nurses: an empirical study*. . International Journal of Human Resources Management.
- Faucett, J.M., Corwyn, R.F., & Poling, T.H. (2012). "Clergy Role Stress: Interactive Effects of Role Ambiguity and Role Conflict on Intrinsic Job Satisfaction. ." *Pastoral Psychology*, 62(3), 291-304. .
- Filstead, W., J. (1979). *Qualitative Methods: A needed perspective in evaluation research*. . Sage Publications.
- Finch, Janet (. (1986). "Research and Policy. The Uses of Qualitative Methods in Social and Educational Research. London: Falmer."
- Finch, Janet (. (1986). "Research and Policy. The Uses of Qualitative Methods in Social and Educational Research. London: Falmer."
- Folger, R. & Konovsky, M.A. (1989). "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions." *Academy of Management Journal*, 32(1): 115-130.
- Folger, R., & Konovsky, M.A. (1989). *Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decision*. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). *A model of work frustration-aggression*. . *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915–931.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). "Counterproductive work behaviour in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions." *Journal of Vocational Behaviour*, 59, 291-309. .
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001). *Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stresors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions*. . *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309. .
- Fricker, Ronald, D.JR. (2012). *Sampling Methods for Web and Email Surveys*. Faculty and Researcher Publications.
- Fried, Y., Ben-David, H.A., Tiegs,R.B., Avital, N., & Yeverechyahu, U. (1998). *The interactive effects of role conflict and role ambiguity on job performance*. *Journal of Occupational Psychology* .
- Friedman, M., & Rosenman, R.H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York: Knopf.
- Gable, Guy. G. (1994). *Intergrating case study and survey research methods: an example in information systems*. *European Journal of Information Systems*.
- Gaither, C.A., Kahaleh, A.A., Doucette, W.R., Mott, D.A., Pederson, C.A., & Schommer, J.C. (2008). " A Modified Model of Pharmacists' Job Stress: The Role of Organizational, Extra-Role, and Individual Factors on Work-Related Outcomes. R." *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 4, 231-243. .
- Galliers, Robert D. (1991). *Choosing appropriate information systems research methodologies: a revised taxonomy*.
- Gaziel, H.H. (1993). "Coping with Occupational Stress among Teachers: A Cross Cultural Study. ." *Journal of Comparative Education*, Vol. 29, pp. 63-79. .

- Giacalone, R. A., & Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Glaser, BG. (1998). *Doing grounded theory - issues and description*. Sociology Press.
- . (2001). *The grounded theory perspective 1: Conceptualization contrasted with description*. Sociology press.
- Goddard, W. & Melville, S. (2004). *Research Methodology: An Introduction 2nd edition*, Blackwell Publishing .
- Greenberg, J. (1990). *Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts*. Journal of Applied Psychology, 75, 561–568.
- Griffeth R, Hom P, & Gaertner S. (2000). *A meta analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator tests, and research implications for the next millennium*. Journal of Management.
- Groves, R.M, Fowler, F.J., Couper, M.P, and J.M., Singer, E., Tourangeau, R. Lepkowski. (2009). *Survey Methodology*. New Jersey:John Wiley & Sons.
- Gummesson, E. (1991). *Qualitative Methods in Management Research*. California: Sage Publications.
- Hang-yue, N., Foley, S., & Lol, R. (2005). *Work role stressor and Turnover Intentions: A Study of Professional Clergy in Hongkong*, *International Journal of Human Resources Management*,.
- Hantrais, Linda. (2009). *International Comparative Research: theory, methods, and practice*. England.
- Harper, D. (1990). *Spotlight abuse-save profits*. *Industrial Distribu- tion*, 79, 47-51.
- Harrington, J. Malcolm. (2001). *Health effects of shift work and extended hours of work*. Vols. Vol. 58, no. 1. p. 68-72. . Occupational and En- vironmental Medicine. January. .
- Hay, C. (2006). *Political Ontology*, in R.E Goodin and C.Tilly (eds), *Oxford Handbook of Contextual Political Analysis*. Oxford University Press.
- Health, National Institute of Occupational Safety and. (1999).
- Henry, D. & English, L. (2012). “ Employee well-being: An essential building block for a high performing workforce. US: Bright Horizon. .”
- Hirschheim, R. (1985). *Information systems epistemology: an historical perspective in Research Methods in Information Systems*, Mumford .
- Hoel H, Einarsen S, Cooper C. (2003). *Organizational effects of bullying*. InEinarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the work- place: International perspectives on research and practice*. London: Taylor & Francis.
- <http://www.admin.cam.ac.uk/offices/hr/policy/stress/effects.html>. n.d.
- Ismail MI, Hong TT. (2011). “Identifying Work-Related Stress among Employees in the Malaysian Financial Sector.” *West. J. Manag.* 3(2): 229-243. .
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman.
- J., Case. (2000). *Employee theft: The profit killer*. Del Mar, CA: John Case & Associates.
- J.K., Smith. (1983). *Quantitative versus qualitative research: An attempt to clarify the issue*. Educational Researcher.

- J.K., Weaver K. & Olson. (2006). *Undrestanding paradigs, used for nursing research*.
- Jackson, S.F. & Schuler, R. S. (1985). *A meta analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work setting*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Jamal, M. (1984). "Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. Organizational Behavior and Human Performance, ."
- James, L. Koch & Richard, M., Steers,. (1978). *Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees*.
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). *Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. Research in Personnel and Human Resource Management, 9, 311–365*.
- Jex, S.M. (1998). *Stress and Job Performance*. Thousands Oaks, CA: Sage.
- Joanna E.M. Sale, Lynne H. Lohfeld & Kevin Brazil. (2015). *Revisiting the Quantitative- Qualitative Debate:Implications for Mixed-Methods Research*.
- John, P. (2002). *Quantitative methods*. In D. Marsh & G. Stoker (Eds.), *Theory and methods in political science (2nd ed., pp. 184-211)*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- John, P., Meyer & Natalie, J. Allen. (2007). *Commitment in the Workplace*. Vol. 2.
- John, P., Meyer & Nataly, J., Allen. (1991). *Athree component conceptuaalization of organizational commitment*. Vol. 1. 1 vols. Human Resources Management Review.
- John, W., Creswell. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among five approaches*. 3rd. Sage Publications.
- Johns, G. (1997). *Contemporary research on absence from work: Correlates, causes and consequences*. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1997 (pp. 115–173)*. . Chichester, UK: John Wiley.
- Johnson, D. (1994). *Reseach Methods in Educational Management*. Longman Group Essex.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald,I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). "The experience of work related stress across occupation. J." *Journal of Managerial Psychology, 20(2), 178-187*. .
- Judge, T. A., Scott, B. A., & Ilies, R. (2006). " Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multilevel model. ." *Journal of Applied Psychology, 91, 126-138*. .
- Julie., Ponto. (2015). "Understanding and Evaluating Survey Research." *Journal of the advanced practitioner in oncology*. 168-171.
- JW., Creswell. (2007). *Qualitative inquiry and research design, choosing among five approaches*. Thousands OAKS:SAGE.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., and Rosentbal, R. (1964). "Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York: Wiley."
- Karasek, Robert A. (1979). . *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Rede- sign*. Vols. Vol. 24, p. 285-308. Administrative Science Quarterly. June. .

- Kathleen, M., Eisenhardt. (1989). *Building Theories from Case Study Research*. Vol. 14. 4 vols. The Academy of Management Review.
- Keashly L, Jagatic K. (2003). *By any other name: American perspectives on workplace bullying*. In Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives on research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Keashly, L., & Harvey, S. (2005). *Emotional abuse in the workplace*. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 201–235). . Washington, DC: APA.
- Keashly, L., Trott, V., & MacLean, L. M. (1994). *Abusive behavior in the workplace: a preliminary investigation*. *Violence and Victims, 9*(4), 341–357.
- Kemery, E.R. (2006). "Clergy Role Stress and Satisfaction: Role Ambiguity Isn't Always Bad. ." *Pastoral Psychol, 54*, 561-570. .
- Knorz, C., & Zapf, D. (1996). . *Mobbing—Eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz, [Mobbing—An extreme form of social stressors in the workplace]*. .
- Koch, J., L., and Steers, R., M. (1978). " Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees." *Journal of Vocational Behavior, 12*: 119-128. .
- Krauss, S.E. (2005). *Research Paradigms and Meaning Making: A Primer* . Vol. 10. 4 vols. The Qualitative Report.
- Kyngas H., & Vanhanen, L. (1999). *Content analysis*.
- Kyngas., Satu Elo & Helvi. (2007). *The qualitative content analysis process*. Edited by Research Methodology. Journal of Advanced Nursing.
- Lambert, E. and N. Hogan,. (2009). " The Importance of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Shaping Turnover Intent A Test of a Causal Model, *Criminal Justice Review, (34)*1: 96-118. ."
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., & Barton, S.M. (2002). "The Impact of Work-Family Conflict on Correctional Staff Job Satisfaction: An Exploratory Study. ." *American Journal of Criminal Justice, 27*(1), 35-52. .
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Elechi, O.O., Jiang, S., Laux, J.M., Dupuy, P. & Morris, A. (2009). "A further examination of antecedents of correctional staff life satisfaction. ." *The Social Science Journal, 46*, 689-706. .
- Langley., Ann. (1999). *Strategies for Theorizing from Process Data*. Academy of Management.
- Lauri, S., & Kyngas h. (2005) . *Developing Nursing Theories*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Le Blanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). *Predictors and outcomes of workplace violence and aggression*. . Journal of Applied Psychology, 87(3), 444–453.
- Leather, P., Beale, D., & Sullivan, L. (2003). "Noise, Psychosocial Stress and Their Interaction in the Workplace. ." *Journal of Environment Psychology, 23*, 213-222. .
- Lee, A. S. I. (1991). *Integrating positivist and interpretive approaches to organizational research*. *Organization Science, 2*(4), 342-365.

- Leedy, P. & Ormrod, J. (2001). *Practical research: Planning and design*. Thousands Oaks: Sage Publications.
- Leka Stavroula, Griffiths Amanda, & Cox Tom. (2003). *Work Organisation & Stress*. 3 vols. World Health Organization.
- Lennart Levi. SEPTEMBER (2002). *The European Commission's Guidance on work-related stress : from words to action*. TUTB NEWSLETTER N°19-20.
- Lester, S. (1999). "An Introduction to Phenomenological Research."
- Levin, D. M. (1988). *The opening of vision: Nihilism and the postmodern situation*. . London: Routledge.
- Lincoln., Guba E.G. &. (1994). *Competing paradigms in qualitative research*. In Denzin NK, Lincoln YS, editors. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks. CA: Sage.
- Linda Rhoades, Robert Eisenberger, & Stephen Armeli. (2001). *Affective Commitment to the Organization: The contribution of Perceived Organization Support*. Vol. 86. Journal of Applied Psychology .
- Lisa M. Penney., & Paul E. Spector. (2005). *Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity*. Edited by 777–796 Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav. 26. Published online in Wiley InterScience (www.interscience.wiley.com).
- Lor., Peter. (2004). *International and Comparative Librarianship. Chapter 4 draft*.
- Lorelei Lingard, Mathieu Albert, Wendy Levinson. (2008). *Grounded theory, mixed methods, and action research*.
- Lori A. Muse, Stanley G. Harris and Hubert S. Feild. (2003). *Has the Inverted-U Theory of Stress and Job Performance Had a Fair Test?*
- Lunenburg, F., C., & Ornstein, A., C. (2003). *Educational Administration: Concepts and practices*. . Detroit : Wadsworth Publishing Company.
- Luthans, F. (2003). *Organizational Behavior*. 7. New York: McGraw Hills.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior*. 12. New York: McGraw Hills.
- M Terre Blanche, K Durrheim. (1999). "Histories of the present: Social science research in context, Research in practice: Applied methods for the social sciences 2, 1-17." Edited by University of Cape Town Press.
- M.J., Somers. (2009). *The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal*. Vocational Behavior .
- Mano Rita-Negrin, & Shay, S. Tzafirir. (2004). *Job search modes and Turnover* . Career Development International .
- Manetje Ophilia Maphari.(2009). The impact of organizational culture on organizational commitment. University of South Africa. Pretoria.
- Marry Ann, MC Klenney. (1992). *A Study of the Relationship Between Absenteeism and Job Satisfaction, Certain Personal Characteristics, and Situational Factors for Employees in a Public Agency*.

- Martinko, M.J., Gundlach, M.J., & Douglas, S.C. (2002). *Toward an Integrative Theory of Counterproductive Workplace Behavior: A Causal Reasoning Perspective*. Vol. 10. 1/2 vols. International Journal of Selection and Assessment.
- Martins, N. & Martins, E. (2003). *Organizational Culture in Robis*.
- McCormick, J. (1996). "Occupational Stress of Teachers: Biographical Differences in a Large School System. ." *Journal of Educational Administration*, Vol. 35, No.1, pp. 18-38. .
- McGurn, T. (1988). *Spotting the thieves who work among us*. . Wall Street Journal, 7 March, p. 16A.
- Melissa L. Gruys, & Paul R. Sackett. (2003). "Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior."
- Mellenbergh, G.J. (2008). *Surveys*.
- Michael Mount, Remus Ilies & Erin Johnson. (2006). *RELATIONSHIP OF PERSONALITY TRAITS AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS: THE MEDIATING EFFECTS OF JOB SATISFACTION*. Personnel Psychology .
- Miles, R.H. & Petty, M.M. (1975). *Relation between role clarity, need for clarity, and job tension and satisfaction for supervisory and non supervisory roles*. Academy of Management Journal.
- Miller, K. (2003). *Values, attitudes and job satisfaction*.
- Mills, Albert, J., Gabrielle Durepos & Elden Wiebe. (2010). *Encyclopedia of Case study Research*. California: Sage Publications.
- Milman, A. (2002). *Hourly employee retention in the attraction industry: research from small and medium size facilities in Orlando, Florida*. Journal of Leisure Property.
- Mindy M. Krischer, Lisa M. Penney, & Emily M. Hunter. (2010). *Can Counterproductive Work Behaviors Be Productive? CWB as Emotion-Focused Coping*. Vol. 15. Journal of Occupational Health Psychology.
- Misbah Hayat Bhatti, Muhammad Hasnat Bhatti, Muhammad Umair Akram, Muhammad Hashim, Zubair Akram. (2015). *Relationship between job stress and organizational commitment: An empirical study of banking sector*. Vol. 7. E3 Journal of Business Management and Economics pp. 029-037 .
- Mosadeghrad AM, Ferlie E, & Rosenberg D. (2008). *A study of relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees*. Health Serv Manag Res.
- Mowday RT, Poreter LM, Steers RM.,. (1982). *Employ-Organizational Linkage* . Edited by New York :Academic Press.
- Mowday, R., Steers, R.M., & Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment*. . Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247. .
- Murphy, L.R. & Cooper, C.L. . (2000). *Healthy and Productive Work: An International Perspective*. London: Taylor & Francis.
- Murphy, L.R. & Cooper, C.L. (2000). *Healthy and Productive Work: An International Perspective*. London: Taylor & Francis.

- Myers, M. (1997). "Interpretive Research in Information Systems", in J Mingers and F Stowell (Eds), *Information Systems: An Emerging Discipline?* McGraw-Hill, London, pp 239-266 .
- . 2000. *Qualitative research and the generalizability question: Standing firm with Proteus. The qualitative Report.*
- Natalie J. Allen, John P. Meyer. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application.* Sage publications.
- National Institute for Occupational Safety and Health . (1999). *Stress...at Work. Centers for Disease Control and Prevention, U. S. Department of Health and Human Services. Publication no. 99-101, 26 p.*
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1997). *Aggression in the workplace. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), Antisocial behavior in organizations (pp. 37–67).* . Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). "Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets." (*Journal of Managements*, 24, 391–419.).
- Noor., Khairul Baharein Mohd. (2008). *Case Study: A strategic Research Methodology.* American Journal of Applied Sciences.
- Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln. (2003). *Collecting and Interpreting Qualitative Materials.* SAGE Publications.
- Norman, K, Denzin & Yvonna S., Lincoln. (2003). *Collecting and Interpreting Qualitative Materials.* second . Sage publications .
- Olulana, B., S. (2015). *The correlates pf Organizational Culture, Job Stress and Organizational Commitment.* Asian Journal of Business and Management.
- Onwuegbuzie, A., & Leech, N. (2005). *Taking the Q out of research: Teaching research methodology courses without the divine between quantitative and qualitative paradigms.*
- Padaki, R., & Gandhi, P. (1981). *Organizational climate and identification with work and organization.* *Managerial Psychology*, 2, 111- 121.
- Park Jungwee. (2007). *Work stress and job performance.* Statistics Canada.
- Patton, M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation.* California: Sage Publications.
- Paul E. Spector, Suzy Fox , Lisa M. Penney, Kari Bruursema, Angeline Goh, Stacey Kessler. (2006). *The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?* *Journal of Vocational Behavior* 68.
- Paul E. Spector, Suzy Fox. (2002). *An emotion-centered model of voluntary work behavior. Some parallels between counterproductive work behavior and organization citizenship behavior.* *Human resource management review* .
- Payne, B. K., & Gainey, R. R.(2004). *Ancillary consequences of employee theft.* . *Journal of Criminal Justice*, 32, 63–73.
- PC., Morrow. (1993). *The theory and measurement of work commitment.* Edited by CT: Jai Press Inc. Greenwich.

- Pelissier. (2008). *Business Research, Made Easy*, Juta & Co.
- Ponterotto, G., J. (2005). *Quality Research in Counseling Psychology: A Primer on Research Paradigms and Philosophy of Science*. Journal of Counseling Psychology.
- Ponto Julie Ann, Ellington Lee, Mellon Suzanne, Beck Susan L. (2010). "Predictors of adjustment and growth in women with recurrent ovarian cancer. ." *Oncology nursing forum.* ;37:357–364. .
- Punch, K. F. (2004) . *Developing effective research proposals*. London: Sage.
- Quick, J.C., Murphy, L. R., & Hurrell, J.J. (1992). *Stress and Well-being at Work: Assessments and Interventions for Occupational Mental Health*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Rayner, C. and Hoel, H. (1997). *Journal of Community and Applied Social Psychology*. Vols. Vol 7, Issue 3, pages 181-191.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). "Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support." *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836.
- Robbins, Stephen. (1999). *Organizational Behavior*. Edited by 8. Prince Hall of India, New Delhi.
- Robinson, S. L., and R. J. Bennett. (1995). *A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study*. *Academy of Management Journal* 38 (2): 555–572. .
- Robinson, S.L. (2008). *Dysfunctional workplace behaviour*. In J. Barling & C.L. Cooper (Eds.). T. Edited by Volume 1: Micro Approaches (p. 141-159). London: Sage Publications Ltd. Vols. Volume 1: Micro Approaches (p. 141-159). *The Sage Handbook of Organizational Behavior*. .
- S., Cooper C L and Palmer. (2000). *Conquer Your Stress, Institute of Personnel and Development* .
- Sackett, Melissa L. Gruys & Paul R. (2003). *Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior*. Vol. 11. 1 vols. INTERNATIONAL JOURNAL OF SELECTION AND ASSESSMENT.
- Saks, A.M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. *Journal of Managerial Psychology*.
- Sarah Crowe, Kathrin Cresswell, Ann Robertson, Guro Huby, Anthony Avery, & Aziz Sheikh. (2011). "The case study approach." *BMC Med Res Methodology*.
- Sarantakos, S. (1996). *Modern Families, South Yarra: MacMillan Education Australis Pty Ltd*.
- Sayani Ghosh, Dr. Swamy D R. (2014). *A Literature Review on Organizational Commitment – A Comprehensive Summary* . .
- Scotland, J. (2012). *Exploring the Philosophical Underpinnings of Research: Relating Ontology and Epistemology to the Methodology Methods of the Scientific, Interpretive, and Critical Research Paradigms*.
- Shader, K., Broome, M., Broome, C., West, M., & Nash, M.(2001). *Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center*. Vol. 31. 4 vols. *Journal of Nursing Administration*.
- Shaughnessy, J., Zechmeister, E., Jeanne, Z. (2011). *Research methods in psychology*.
- Sherman, James H. Morris and J. Daniel. (1981). "Generalizability of an Organizational Commitment Model." *The Academy of Management Journal* (Academy of Management) 24, No. 3: 512-526.

- Silverman, D. (2000). *Doing qualitative research: A practical handbook*. London: Sage.
- Singh, S. (1988). n.d. *Determinants of productivity: Socio-psychological perspective*.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). *Retaliation in the Work Place: The roles of distributive, procedural, and interactive justice*. *Journal of Applied Psychology* .
- Somers M.J. (2009). "The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal,," *J. Vocational Behavior* 74: 75-81.. .
- Spector, P. E. (1998). "A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153–169). ." (Oxford, UK: Oxford Univ. Press.).
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). "The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? ." *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Spector, Suzy Fox & Paul E. (1999). *A model of Work Frustration-Aggression*. Vol. 20. *Journal of Organizational Behavior*.
- SPECTOR., LISA M. PENNEY AND PAUL E. (2005). *Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity*. *Journal of Organizational Behavior* J. Organiz. Behav. 26, 777–796 .
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Thousand OAKS, CA: SAGE.
- Stanley, G., Harris & Robert I., Sutton. (1986). *Functions of Parting Ceremonies in Dying Organizations*. Vol. 29. 1 vols. *The Academy of Management Journal*.
- Steers, M. (1977). "Antecedents and outcomes of organizational commitment." *Administrative Science Quarterly*, 22 46-56. ."
- Steers, Richard M. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*.
- Stephan J. Motowidlo, John S. Packard, & Michael R. Manning. (1986). "Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance." *Journal of Applied Psychology*.
- Stephen Palmer, Cary Cooper and Kate Thomas. (2004). "A model of work stress to underpin the Health and Safety Executive advice for tackling work-related stress and stress risk assessments."
- Storey, J., (1995) . *Human Resource Management: a critical text*, London :Routledge.
- Storms, P. L., & Spector, P. E. (1987). *Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions: The moderating effect of perceived control*. . Edited by 60, 227–234. *Journal of Occupational Psychology*.
- Strachota E, Normandin P, O'Brien N, Clary M, & Krukow B. (2003). *Reasons registered nurses leave or change employment status*. *JNurs Admin* .
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research* . 2rd. Newbury Park, CA: SAGE.
- Sulaiman Y. Balarabe Kura. (2012). *Qualitative and Quantitative Approaches to the Study of Poverty: Taming the Tensions and Appreciating the Complementarities*. Edited by Article 34, 1-19 *The Qualitative Report* 2012 Volume 17. Usmanu Danfodiyo University, Sokoto, Nigeria.

- Suliman, A., & Iles, P. (2000). *Is continuous commitment beneficial to organizations? Commitment-performance relationship: A new look*. Journal of Managerial Psychology .
- Susan Michie. (2002). *Causes and management of stress at work*. Occupational Environmental Medicine.
- Suzy Fox, Paul E. Spector & Don Miles. (2001). *Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions*. Journal of Vocational Behavior 59, 291–309.
- Sweeney, J.T. & Quirin, J.J. (2009). "Accountants as layoff survivors: A research note." *Accounting, organizations and society*, 34, 787- 795. .
- T.D., Jick. (1983). *Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action*. In *Qualitative Methodology*. Sage Publications, Beverly Hills, CA.
- Tetrick, L.E. (1995). "Developing and maintaining union commitment: A theoretical framework. ." *Journal of Organizational Behavior*, 16 (Special Issue: Union Commitment), 583-595.
- Townley, G. (2000). *Long hours culture causing economy to suffer*. Management Accounting, 78 (6), pp.3-5.
- Trochim William M. (2002). *What is the Research Methods Knowledge Base*. Cornell University .
- Trochim, W. M. (2000). "The research methods knowledge base."
- Trochim, W.M.K. (2006). *Research methods knowledge base*.
- Turner., Patricia Yancey Martin & Barry A. (1986). *Grounded Theory and Organizational Research*. Vol. 22. 2 vols. The journal of applied behavioural science.
- V., Gene. (1976). *Primary, Secondary, and Meta-Analysis of Research*. Vols. Vol. 5, No. 10 . . Educational Researcher.
- Vance, R.J. (2006). *Employee engagement and commitment: A guide to understanding, measuring and increasing engagement in your organization*. SHRM Foundation: Alexandria, VA.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Vigoda, E. (2002). *Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationship among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations*. . Journal of Organizational Behavior, 23, 571–591. .
- Vrijlkotte TG, van Doornen LJ, de Geus EJ. (1999). *Work stress and metabolic and hemostatic risk factors*.
- Walonick., David S. (1993). "Organizational Theory and Behavior."
- Warren, D. (2003). *Constructive and destructive deviance in the organizations*. Academy of Management Review.
- Wells, J.B., K. Minor, E. Anger, A. Matz and N. Amato,. (2009). "Predictors of job stress among staff in juvenile correctional facilities, ." *Criminal Justice and Behavior*, (36)3: 245-258. .
- Wiener, Y. (1982). "Commitment in Organization: A Normative View. Academy of Management."
- Wilkes, L., Beale, B., Hall, e., Rees, E., watts, B., Denne, C. (1998). *Community nurses' descriptions of stress when caring in the home* . International Journal of Palliative Nursing.

Williams, Cara. (2003). *Sources of workplace stress.Perspectives on Labour and Income.* .

Wofford, J.C., V.L. Goodwin, & P.S. Daly. (1999). *Cognitive-Affective Stress Propensity: A Field Study.* Journal of Organizational Behavior.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). *Emotional exhaus- tion as a predictor of job performance and voluntary turnover.* Journal of Applied Psychology, 83, 486–493.

Yin, J.-C.T., & Yang, K.-P.A. (2002). *Nursing turnover in Taiwan: a meta analysis of related factors.* International Journal of Nursing Studies.

Yin., Robert K. (2003). *Case Study Research. Design and Methods.* 3rd. California: SAGE Publication.

Ηλεκτρονικές πηγές

www.cam.ac.uk

www.cdc.gov

www.ccohs.ca

8. Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο έρευνας

Στις παρακάτω ερωτήσεις, παρακαλώ, σημειώστε με ένα X μέσα στο αντίστοιχο κουτάκι:

1. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	άνω των 65

3. Έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα επιχείρηση:

0-5	6-10	11-20	21-30	Πάνω από 30

4. Έτη προϋπηρεσίας γενικά στο λιανεμπόριο:

0-5	6-10	11-20	21-30	Πάνω από 30

5. Εκπαίδευση

Γυμνάσιο-Λυκείο	ΙΕΚ – Μεταλυκειακή εκπαίδευση	ΤΕΙ ΑΕΙ	Μεταπτυχιακό	Διδακτορικό

6. Ετήσιο Εισόδημα

Έως 6.000 €	6.001-12.000€	12.001-20.000 €	20.001- 35.000 €	Πάνω από 35.000 €

7. Τύπος εργασίας

Πλήρους απασχόλησης	Μερικής Απασχόλησης

8. Ωράριο εργασίας

Σταθερό Ωράριο	Κυλιόμενο Ωράριο (ή μεταβλητό)

9. Θέση εργασίας

Υπάλληλος	Προϊστάμενος Τμηματάρχης	Διευθυντής	Ανώτερο Στέλεχος

10. Μέγεθος επιχείρησης

Μικρή (1-10 εργαζόμενοι)	Μεσαία (11-50 εργαζόμενοι)	Μεγάλη (51-200 εργαζόμενοι)	Πολύ μεγάλη (πάνω από 200 εργαζόμενοι)

11.: Για κάθε μια από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που διαφωνείτε ή συμφωνείτε, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό:

1=Διαφωνώ Απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ, 4 =Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ Απόλυτα

11.1. Στην παρούσα εργασία μου, καλούμαι να διεκπεραιώσω μεγάλο όγκο δουλειάς.	1	2	3	4	5
11.2. Στην παρούσα εργασία μου, συχνά αισθάνομαι ότι χρειάζομαι βοήθεια για την εκτέλεση κάποιων καθηκόντων.	1	2	3	4	5
11.3. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχουν πολύ σφιχτά χρονοδιαγράμματα, και προθεσμίες.	1	2	3	4	5
11.4. Στην παρούσα εργασία μου, δεν έχω προοπτικές εξέλιξης.	1	2	3	4	5

11.5. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχει αναντιστοιχία μεταξύ των ικανοτήτων και των προσόντων μου και της εργασίας την οποία εκτελώ.	1	2	3	4	5
11.6. Θα ήθελα να αναγνωρίζουν περισσότερο την εργασία μου και την προσφορά μου στην επιχείρηση	1	2	3	4	5
11.7. Δεν μου είναι πάντα ξεκάθαρο τι πρέπει να κάνω στην παρούσα εργασία μου	1	2	3	4	5
11.8. Η κατανομή του χρόνου ανάμεσα στα καθήκοντά μου με δυσκολεύει	1	2	3	4	5
11.9. Δεν μου είναι πάντα ξεκάθαρο με ποιο τρόπο αξιολογούμαι στην εργασία μου	1	2	3	4	5
11.10. Στην παρούσα εργασία μου δέχομαι εντολές / διοικούμαι από περισσότερους από ένα άτομο.	1	2	3	4	5
11.11. Πολλές φορές οι απαιτήσεις των ανωτέρων μου είναι αντικρουόμενες	1	2	3	4	5
11.12. Οι στρατηγικές και οι πολιτικές της διοίκησης με προβληματίζουν	1	2	3	4	5
11.13. Οι αλλαγές στην οργάνωση της επιχείρησης και η χρήση νέας εξελιγμένης τεχνολογίας μου προξενεί άγχος	1	2	3	4	5
11.14. Οι περικοπές σε θέσεις εργασίας και μισθούς μου προξενούν άγχος	1	2	3	4	5
11.15. Δεν μπορώ να εκφέρω άποψη για την εργασία μου και αυτό με δυσαρεστεί	1	2	3	4	5
11.16. Στην εργασία μου έχω περιορισμένη επικοινωνία με τους συναδέλφους μου.	1	2	3	4	5
11.17. Στην παρούσα εργασία μου, η θέση μου είναι πολύ υπεύθυνη και απαιτητική, έχω μεγάλο μέρος ευθύνης για την απόδοση των υφισταμένων μου.	1	2	3	4	5
11.18. Στην παρούσα εργασία μου, συχνά πρέπει να ασχολούμαι με προβλήματα συναδέλφων.	1	2	3	4	5
11.19. Στην παρούσα εργασία μου, καλούμαι συχνά να αντιμετωπίσω δύσκολες συμπεριφορές από συναδέλφους ή πελάτες/κοινό/ τρίτους.	1	2	3	4	5
11.20. Στην παρούσα εργασία μου οι συνθήκες εργασίας, θα ήθελα να είναι καλύτερες (χώρος, θόρυβος, θέρμανση κοκ)	1	2	3	4	5
11.21. Στην παρούσα εργασία μου συχνά νιώθω απομονωμένος.	1	2	3	4	5
11.22. Το ωράριο και το πλάνο εργασίας μου με δυσκολεύουν.	1	2	3	4	5
11.23. Πολλές φορές νιώθω ότι η εργασία μου με αγχώνει	1	2	3	4	5

12.: Για κάθε μια από τις ερωτήσεις που ακολουθούν, παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που διαφωνείτε ή συμφωνείτε, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό:

1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4 =Συχνά, 5=Πολύ Συχνά

12.1. Το τελευταίο εξάμηνο, έχετε κακή ποιότητα ύπνου; (αϋπνίες, νυχτερινά ή πολύ πρωινά ξυπνήματα κοκ)	1	2	3	4	5
12.2. Το τελευταίο εξάμηνο, παρατηρείτε στομαχικές διαταραχές;	1	2	3	4	5
12.3 Μήπως παρατηρείτε το τελευταίο εξάμηνο, αύξηση στους καρδιακούς σας ρυθμούς;	1	2	3	4	5

12.4 Έχετε εναλλαγές της διάθεσης;	1	2	3	4	5
12.5 Έχετε το τελευταίο εξάμηνο, την αίσθηση ότι είστε σε πανικό;	1	2	3	4	5
12.6 Έχετε το τελευταίο εξάμηνο, ασυνήθιστους πονοκεφάλους;	1	2	3	4	5

13.: Για κάθε μια από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που διαφωνείτε ή συμφωνείτε, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό:

**1=Διαφωνώ Απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ,
4 =Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ Απόλυτα**

13.1. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ να είμαι συνέχεια απασχολημένος	1	2	3	4	5
13.2. Στην παρούσα εργασία μου, έχω την ευκαιρία να εργάζομαι μόνος μου	1	2	3	4	5
13.3. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ μερικές φορές να εναλλάσσω αντικείμενα.	1	2	3	4	5
13.4. Στην παρούσα εργασία μου, έχω τη δυνατότητα να είμαι «κάποιος»	1	2	3	4	5
13.5. Στην παρούσα εργασία μου, είμαι ικανοποιημένος/η από τον τρόπο που ο προϊστάμενός μου διαχειρίζεται την ομάδα του.	1	2	3	4	5
13.6. Στην παρούσα εργασία μου, είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο ικανότητας του προϊσταμένου μου.	1	2	3	4	5
13.7. Στην παρούσα εργασία μου, έχω τη δυνατότητα να κάνω πράγματα που δεν είναι ενάντια στη συνείδησή μου.	1	2	3	4	5
13.8. Η εργασία μου, μου προσφέρει σταθερή απασχόληση.	1	2	3	4	5
13.9. Έχω την δυνατότητα να λέω σε άλλους τι να κάνουν	1	2	3	4	5
13.10. Στην παρούσα εργασία μου μπορώ να αξιοποιήσω τις δυνατότητες και τις δεξιότητές μου	1	2	3	4	5
13.13. Οι πολιτικές της επιχείρησης εφαρμόζονται στην πράξη	1	2	3	4	5
13.12. Η αμοιβή μου ανταποκρίνεται στην εργασία που προσφέρω	1	2	3	4	5
13.13. Στην παρούσα εργασία μου, έχω προοπτικές εξέλιξης	1	2	3	4	5
13.14. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ να χρησιμοποιώ την κρίση μου	1	2	3	4	5
13.15. Στην παρούσα εργασία μου, μπορώ να χρησιμοποιώ δικές μου μεθόδους	1	2	3	4	5
13.16. Στην παρούσα εργασία μου, οι συνθήκες εργασίας είναι ικανοποιητικές	1	2	3	4	5
13.17. Στην παρούσα εργασία μου, υπάρχουν καλές σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων μου	1	2	3	4	5
13.18. Στην παρούσα εργασία μου, επιβραβεύομαι όταν έχω επιτεύγματα	1	2	3	4	5
13.19. Από την παρούσα εργασία μου, αποκομίζω μια αίσθηση εκπλήρωσης.	1	2	3	4	5

14 Από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ επιλέξτε με ένα X, μόνο μια απάντηση:

Τι από τα παρακάτω ισχύει;

14.1. Θα άλλαζα την εργασία μου με οποιαδήποτε μου έδινε το ίδιο εισόδημα	
14.2. Θα ήθελα να αλλάξω, τόσο την επιχείρηση που εργάζομαι, όσο και το αντικείμενο εργασίας	

14.3. Θα ήθελα να αλλάξω την παρούσα εργασία μου με κάποια άλλη	
14.4. Δεν θέλω να αλλάξω την εργασία μου, αλλά θα το έκανα αν έβρισκα μια καλύτερη	
14.5. Δεν νομίζω ότι μπορώ σκεφτώ άλλη εργασία για να αλλάξω την παρούσα	
14.6. Δεν θα άλλαζα την εργασία μου με καμιά άλλη	

15.: Για κάθε μια από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που διαφωνείτε ή συμφωνείτε, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό:

**1=Διαφωνώ Απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ,
4 =Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ Απόλυτα**

15.1. Νιώθω ότι ταυτίζομαι με τις αξίες της επιχείρησης στην οποία εργάζομαι	1	2	3	4	5
15.2. Η κουλτούρα της επιχείρησης, ταιριάζει με τα πιστεύω μου	1	2	3	4	5
15.3. Συμφωνώ με τους στόχους της επιχείρησης και θεωρώ ότι τους μοιράζομαι	1	2	3	4	5
15.4. Δεν επιθυμώ να αλλάξω εργασία, επειδή στην παρούσα έχω καλές αποδοχές	1	2	3	4	5
15.5. Είμαι ευχαριστημένος από την επιχείρηση που εργάζομαι, γιατί έχω την προοπτική προαγωγής	1	2	3	4	5
15.6. Χρειάζομαι την εργασία μου και ότι αυτή μου προσφέρει	1	2	3	4	5
15.7. Νιώθω ότι οφείλω πολλά στην επιχείρηση που εργάζομαι για ό,τι μου προσφέρει	1	2	3	4	5
15.8. Πρέπει να παραμείνω στην εργασία μου γιατί δεν μπορώ να τους προδώσω.	1	2	3	4	5
15.9. Οφείλω να παραμείνω στην εργασία μου, διότι με χρειάζονται	1	2	3	4	5

16.: Για κάθε μια από τις προτάσεις που ακολουθούν, παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που διαφωνείτε ή συμφωνείτε, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό:

**1=Διαφωνώ Απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ,
4 =Συμφωνώ, 5=Συμφωνώ Απόλυτα**

16.1. Τελευταία σημειώνω αρκετές απουσίες από την εργασία μου	1	2	3	4	5
16.2. Τελευταία παρατηρώ ότι φέρομαι με εκνευρισμό και επιθετικότητα στην εργασία μου	1	2	3	4	5
16.3. Τον τελευταίο καιρό δεν ακολουθώ πιστά τις οδηγίες για την εργασία που εκτελώ ή δεν τηρώ τους κανόνες ασφαλείας	1	2	3	4	5
16.4. Κάνω ηθελημένες καθυστερήσεις, ή δεν κάνω όσο γρήγορα μπορώ	1	2	3	4	5
16.5. Τον τελευταίο καιρό κάνω λάθη και παραλήψεις εν γνώσει μου	1	2	3	4	5
16.6. Έχω σκεφτεί να καταστρέψω έγγραφα ή άλλα στοιχεία στην εργασία	1	2	3	4	5
16.7. Τελευταία κάνω χρήση αλκοόλ ή άλλων ουσιών στην εργασία	1	2	3	4	5

