



**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής**  
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών  
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
**Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»**



---

**Η επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των  
εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των  
συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου**

**Γεωργία Διαμαντούλη**

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος  
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2022





**Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής**  
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών  
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
**Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»**



**Η επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου**

**Γεωργία Διαμαντούλη, Α.Μ.: 19009**

Επιβλέπων: Μιλτιάδης Χαλικιάς, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα  
Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος  
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2022





**University of West Attica**  
School of Administration, Economic, and Social Sciences  
Department of Accounting & Finance  
**M.Sc. in Public Economics and Policy**



---

**The effect of work stress in employee satisfaction as well as on the  
management and resolution of conflicts in the workplace of the  
Municipality of Zografou**

**Georgia Diamantouli, R.N.:19009**

Supervisor: Miltiadis Xalikias, Professor, University of West Attica, Dept. in Accounting &  
Finance

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West  
Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics  
and Policy

Piraeus, Greece, 2022



## Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

**Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»**



**Τίτλος εργασίας: «Η επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου»**

### Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 21 / 12 / 2022



Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1.	Μιλτιάδης Χαλικιάς	Καθηγητής Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2.	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3.	Αικατερίνη Δεδούλη	Επικουρη Καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	

*Στα παιδιά μου Αλίκη και Μπάμπη  
και στον εγγονό μου Γιώργο.*

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Γεωργία Διαμαντούλη του Βασιλείου, με αριθμό μητρώου 19009 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική & Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιάδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι ..... και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα

\* Όνομα Επώνυμο/Ιδιότητα

Ψηφιακή Υπογραφή

\* Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.



## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά, τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Μιλτιάδη Χαλικιά για την υποδειγματική συνδρομή του, την αμέριστη στήριξή του τη συνεχή καθοδήγηση και πολύτιμη βοήθειά του κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον τέως Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος κ. Θεόδωρο Παπαηλία για την ευκαιρία που μου έδωσε να πραγματοποιήσω το ταξίδι της γνώσης.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες αποδίδω στον υποψήφιο Διδάκτορα Νίκο Σαρακασίδη για τη πολύτιμη βοήθεια και τη συμβολή του στην ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.



# **Η επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου**

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μία αύξηση του εργασιακού στρες, στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η οποία δεν συμβάλει, στην εύρυθμη λειτουργία των Δήμων καθώς και στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους δημότες. Το εργασιακό στρες διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην σωματική αλλά και στην ψυχική υγεία των υπαλλήλων, με αποτέλεσμα την μη επαρκή διαχείριση των ανατιθέμενων καθηκόντων τους. Επίσης μπορεί να συνδράμει στην μειωμένη απόδοση των υπαλλήλων, στην ανάπτυξη άσχημων διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ τους καθώς και στην απώλεια κινήτρου για την προσωπική εργασιακή πρόοδο. Η επίλυση των συγκρούσεων είναι ένα ζήτημα σημαντικό που αφορά εργαζόμενους, ανώτερα διοικητικά στελέχη καθώς και τους εκάστοτε αιρετούς. Οι Δήμοι προκειμένου να διασφαλίσουν την εύρυθμη λειτουργία τους πρέπει να ενστερνιστούν το εργασιακό στρες ως ένα μεγάλο πρόβλημα στην αποδοτικότητα - ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σκοπός της εργασίας είναι η διερεύνηση, των συγκρούσεων, του στρες και της σχέσης μεταξύ των υπαλλήλων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου σεβόμενοι την εργασιακή τους ελευθερία και τα δικαιώματά τους.

**Σημαντικοί Όροι:** Δήμος Ζωγράφου, εργασιακό στρες, ικανοποίηση εργαζομένων, διαχείριση συγκρούσεων, ανθρώπινο δυναμικό, εύρυθμη λειτουργία των δήμων.



# **The effect of work stress in employee satisfaction as well as on the management and resolution of conflicts in the workplace of the Municipality of Zografou**

## **ABSTRACT**

In recent years, there has been an increase in work stress in the field of Local Government, which does not contribute to the smooth operation of Municipalities as well as to the services provided to citizens. Work stress plays an important role in the physical and mental health of employees, resulting in inadequate management of their assigned tasks. It can also contribute to the reduced performance of employees, the development of bad interpersonal relationships as well as the loss of motivation for personal work progress. Conflict resolution is an important issue for employees, senior management as well as elected officials. Municipalities in order to ensure their proper functioning must embrace work stress as a major problem in employee productivity as well as to better citizen's service.

The purpose of this paper is the investigation of conflicts, stress and the relationship between employees in the workplace of the Municipality of Zografou respecting their freedom of work and their labor rights.

**Key words:** Municipality of Zografou, work stress, employee satisfaction, conflict management, human resources, proper operation of municipalities



## Πίνακας Περιεχομένων

### Περιεχόμενα

<b>Αφιέρωση</b> .....	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
<i>Ευχαριστίες</i> .....	<i>ix</i>
<i>Πίνακας Περιεχομένων</i> .....	<i>xv</i>
<b>Κατάλογος Πινάκων</b> .....	<b>xviii</b>
<b>Κατάλογος Διαγραμμάτων</b> .....	<b>xx</b>
<b>Κατάλογος Εικόνων</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>1</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:</b> .....	<b>3</b>
<b>ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ</b> .....	<b>3</b>
1.1 Εισαγωγή.....	3
1.2 Εργασιακό άγχος - στρες.....	3
1.3 Τεχνοστρές .....	6
1.4 Ορισμός της σύγκρουσης.....	7
1.5 Τα αίτια των συγκρούσεων.....	8
1.6 Στρατηγικές επίλυσης των συγκρούσεων.....	10
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:</b> .....	<b>13</b>
<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ - Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b> .....	<b>13</b>
2.1 Εισαγωγή.....	13
2.2 Ορισμός εργασιακής ικανοποίησης.....	13
2.4 Χαρακτηριστικά εργασιακής ικανοποίησης.....	14
2.5 Μοντέλα εργασιακής ικανοποίησης.....	15
2.6 Μοντέλο Επικοινωνίας Lasswell.....	16
2.7 Υπηρεσιακή επικοινωνία.....	17
2.8 Κατανόηση των πληροφοριών.....	18
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:</b> .....	<b>21</b>
<b>ΔΗΜΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΥ</b> .....	<b>21</b>
3.1 Εισαγωγή.....	21
3.2 Οργανόγραμμα – Δήμου Ζωγράφου.....	21
3.3 Παρουσίαση της δομής του Δήμου Ζωγράφου .....	27

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:</b> .....	<b>37</b>
<b>ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b> .....	<b>37</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:</b> .....	<b>41</b>
<b>ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ.</b> .....	<b>41</b>
5.1 Ερευνητική μεθοδολογία .....	41
5.2 Παρουσίαση ερωτηματολογίου .....	42
5.3 Ερευνητικά ερωτήματα .....	44
5.4 Ερευνητικές υποθέσεις .....	44
<i>ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</i> .....	45
5.5 Χρονοδιάγραμμα GANTT .....	45
5.6 Περιγραφική Στατιστική .....	46
5.6.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά .....	46
5.6.2 Εργασιακή ικανοποίηση-συγκρούσεις .....	69
5.6.3 Εργασιακή συμπεριφορά - επικοινωνία .....	102
5.7 Επαγωγική Στατιστική .....	128
5.7.1 : Cronbach's Alpha .....	128
5.7.2 : One way analysis of variance - Anova .....	133
5.7.3 Ανάλυση Παλινδρόμησης .....	151
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:</b> .....	<b>167</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b> .....	<b>167</b>
6.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου .....	167
6.2 Ανάλυση Ερευνητικών Υποθέσεων και Ερευνητικών Ερωτημάτων .....	169
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7:</b> .....	<b>173</b>
<b>ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ</b> .....	<b>173</b>
<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</i> .....	175
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' Ερωτηματολόγιο</b> .....	<b>175</b>
<i>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</i> .....	179
<b>ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ-ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b> .....	<b>179</b>
<b>ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ</b> .....	<b>180</b>
<b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ</b> .....	<b>183</b>





## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 5.5. 1: Χρονοδιάγραμμα Διπλωματικής Εργασίας GANTT .....	45
Πίνακας 5.6 1: Φύλο .....	46
Πίνακας 5.6 2: Ηλικία .....	50
Πίνακας 5.6 3: Οικογενειακή Κατάσταση .....	51
Πίνακας 5.6 4: Διασταύρωση Φύλο * Οικογενειακή Κατάσταση.....	52
Πίνακας 5.6 5: Διασταύρωση Φύλο * Ηλικία * Οικογενειακή Κατάσταση.....	53
Πίνακας 5.6 6: Έχετε παιδιά;.....	54
Πίνακας 5.6 7: Διασταύρωση Φύλο * Έχετε παιδιά;.....	55
Πίνακας 5.6 8: Αριθμός παιδιών.....	55
Πίνακας 5.6 9: Επίπεδο εκπαίδευσης .....	56
Πίνακας 5.6 10: Διασταύρωση Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης.....	57
Πίνακας 5.6 11: Διασταύρωση Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης * Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ .....	58
Πίνακας 5.6 12: Έτη υπηρεσίας στον Δήμο Ζωγράφου .....	59
Πίνακας 5.6 13: Έτη υπηρεσίας στη θέση που είστε τοποθετημένοι.....	59
Πίνακας 5.6 14: Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό; .....	60
Πίνακας 5.6 15: Διασταύρωση Φύλο * στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό; .....	64
Πίνακας 5.6 16: Διασταύρωση Φύλο * στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό * έχω εργασιακό άγχος- στρες; .....	65
Πίνακας 5.6 17: Κατέχετε θέση προϊσταμένου; .....	66
Πίνακας 5.6 18: Διασταύρωση κατέχετε θέση προϊσταμένου; * στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες.....	66
Πίνακας 5.6.2. 1: Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα.....	69
Πίνακας 5.6.2. 2: Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου.....	70
Πίνακας 5.6.2. 3: Διασταύρωση Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου * Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια * Φύλο.....	71
Πίνακας 5.6.2. 4: Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς.....	72
Πίνακας 5.6.2. 5: Διασταύρωση Έχω εργασιακό άγχος- στρες * Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς.....	72
Πίνακας 5.6.2. 6: Διασταύρωση Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται επικοινωνητικά * Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου * Κατέχετε θέση προϊσταμένου .....	73
Πίνακας 5.6.2. 7: Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια .....	74
Πίνακας 5.6.2. 8: Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων .....	75
Πίνακας 5.6.2. 9: Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών .....	77
Πίνακας 5.6.2. 10: Για τις υπηρεσίες που προσφέρω αμείβομαι σε ικανοποιητικό βαθμό; .....	80
Πίνακας 5.6.2. 11: Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου.....	80
Πίνακας 5.6.2. 12: Διασταύρωση Φύλο * Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου .....	81
Πίνακας 5.6.2. 13: Διασταύρωση Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα * Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου .....	81
Πίνακας 5.6.2. 14: Η επικοινωνία στο χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική .....	82
Πίνακας 5.6.2. 15 : Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες .....	85
Πίνακας 5.6.2. 16: Διασταύρωση Φύλο * Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες.....	88
Πίνακας 5.6.2. 17: Στον χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός.....	88

Πίνακας 5.6.2. 18: Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης.....	89
Πίνακας 5.6.2. 19: Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου.....	91
Πίνακας 5.6.2. 20: Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά...	94
Πίνακας 5.6.2. 21: Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες .....	96
Πίνακας 5.6.2. 22: Διασταύρωση Έχω εργασιακό άγχος- στρες * Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες .....	99
Πίνακας 5.6.2. 23: Διασταύρωση Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στο χώρο εργασίας μου * Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες .....	99
Πίνακας 5.6.2. 24: Συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους .....	100
Πίνακας 5.6.2. 25: Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου .....	100
Πίνακας 5.6.2. 26: Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του .....	101
Πίνακας 5.6.3. 1: Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ .....	103
Πίνακας 5.6.3. 2: Διασταύρωση Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες .....	106
Πίνακας 5.6.3. 3: Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου .....	106
Πίνακας 5.6.3. 4: Πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων .....	107
Πίνακας 5.6.3. 5: Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρική κατάσταση κατά την εργασία μου .....	108
Πίνακας 5.6.3. 6: Διασταύρωση Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες * Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρική κατάσταση κατά την εργασία μου .....	109
Πίνακας 5.6.3. 7: Έχω εργασιακό άγχος- στρες .....	110
Πίνακας 5.6.3. 8: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός ...	116
Πίνακας 5.6.3. 9: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή .....	116
Πίνακας 5.6.3. 10: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία ...	117
Πίνακας 5.6.3. 11: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση .....	119
Πίνακας 5.6.3. 12: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή .....	119
Πίνακας 5.6.3. 13: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση .	120
Πίνακας 5.6.3. 14: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός	121
Πίνακας 5.6.3. 15: Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :.....	123
Πίνακας 5.6.3. 16: Διασταύρωση Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με : * Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά .....	127

## Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.5. 1: μοντέλο ικανοποίησης από την εργασία του Christen M.- Iyer G. and Soberman D.,.....	16
Διάγραμμα 3.3. 1: Δ/νσεις Δήμου Ζωγράφου .....	28
Διάγραμμα 3.3. 2: Κλάδοι εργαζομένων Δήμου Ζωγράφου .....	29
Διάγραμμα 3.3. 3: Υπάλληλοι Δήμου Ζωγράφου .....	29
Διάγραμμα 3.3. 4: Τμήματα Δ/νσης βρεφικών παιδικών σταθμών και ΚΔΑΠ .....	30
Διάγραμμα 3.3. 5: Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών Δήμου Ζωγράφου .....	30
Διάγραμμα 3.3. 6: Δ/νση Καθαριότητας.....	31
Διάγραμμα 3.3. 7: ΚΕΠ .....	31
Διάγραμμα 3.3. 8: Δ/νση Κοινωνικής Προστασίας Κοινωνικής Ανάπτυξης & Ισότητας των Φύλων.....	32
Διάγραμμα 3.3. 9: Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών.....	33
Διάγραμμα 3.3. 10: Οργάνωσης Προγραμματισμού & Πληροφορικής .....	34
Διάγραμμα 3.3. 11: Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών & Δόμησης.....	35
Διάγραμμα 5.6. 1: Φύλο .....	46
Διάγραμμα 5.6. 2: Ηλικία.....	50
Διάγραμμα 5.6. 3: Οικογενειακή Κατάσταση .....	51
Διάγραμμα 5.6. 4: Διασταύρωση Φύλο * Οικογενειακή Κατάσταση .....	52
Διάγραμμα 5.6. 5: Διασταύρωση Φύλο * Ηλικία * Οικογενειακή Κατάσταση .....	53
Διάγραμμα 5.6. 6: Έχετε παιδιά;.....	54
Διάγραμμα 5.6. 7: Διασταύρωση Φύλο * Έχετε παιδιά; .....	55
Διάγραμμα 5.6. 8: Αριθμός παιδιών .....	56
Διάγραμμα 5.6. 9: Επίπεδο εκπαίδευσης .....	57
Διάγραμμα 5.6. 10: Διασταύρωση Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης .....	58
Διάγραμμα 5.6. 11: Διασταύρωση Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης * Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ .....	59
Διάγραμμα 5.6. 12: Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό; .....	61
Διάγραμμα 5.6.2. 1: Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα .....	69
Διάγραμμα 5.6.2. 2: Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου.....	70
Διάγραμμα 5.6.2. 3: Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων .....	75
Διάγραμμα 5.6.2. 4: Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών .....	77
Διάγραμμα 5.6.2. 5: Διασταύρωση Φύλο * Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου .....	81
Διάγραμμα 5.6.2. 6: Η επικοινωνία στο χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική .....	83
Διάγραμμα 5.6.2. 7: Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες .....	85
Διάγραμμα 5.6.2. 8: Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης.....	89
Διάγραμμα 5.6.2. 9: Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου.....	91
Διάγραμμα 5.6.2. 10: Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά .....	94
Διάγραμμα 5.6.2. 11: Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες .....	96
Διάγραμμα 5.6.2. 12: Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του .....	101
Διάγραμμα 5.6.3. 1: Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ .....	103
Διάγραμμα 5.6.3. 2: Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου .....	107
Διάγραμμα 5.6.3. 3: Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου .....	108
Διάγραμμα 5.6.3. 4: Έχω εργασιακό άγχος- στρες.....	111

Διάγραμμα 5.6.3. 5: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός .....	116
Διάγραμμα 5.6.3. 6: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή ....	117
Διάγραμμα 5.6.3. 7: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία	118
Διάγραμμα 5.6.3. 8: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση.....	119
Διάγραμμα 5.6.3. 9: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή ....	120
Διάγραμμα 5.6.3. 10: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση .....	121
Διάγραμμα 5.6.3. 11: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός .....	122
Διάγραμμα 5.6.3. 12: Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :.....	124

## Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 0.1: Δήμος Ζωγράφου ..... xxii

+



Εικόνα 0.1: Δήμος Ζωγράφου



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το εργασιακό άγχος μπορεί να ορισθεί ως μια μορφή πίεσης προς τους εργαζομένους καθώς και ως η αξίωση ανταπόκρισης στα ανατιθέμενα καθήκοντα, που τους επιμερίζονται, η οποία μπορεί να έχει επιβλαβές συνέπειες στην υγεία των υπαλλήλων αυτών όπως και την μειωμένη απόδοσή τους, λόγω μη συμμετοχής σε ομάδες εργασίας, ελλιπής συγκέντρωση, επικοινωνία, ελλιπή γνώση χρήσης τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) κ.α

Το εργασιακό άγχος πρέπει να αντιμετωπίζεται για να καταστεί δυνατή η επίλυση όλων των αρνητικών επιπτώσεών του, καθώς συνδέεται άμεσα με το περιβάλλον εργασίας, τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία, τη μείωση της αποδοτικότητας, όπως και με δυσμενείς ψυχοσωματικές επιπτώσεις, επικράτηση συναισθημάτων φόβου, κατάθλιψη και εργασιακή εξάντληση.

Στην παρούσα εργασία που έχει ως θέμα την επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου, επιχειρείται η καταγραφή των συγκρούσεων, του στρες και της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων, η διερεύνηση του βαθμού της εργασιακής ικανοποίησης σε σχέση με τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων όπως το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση, καθώς και η διερεύνηση της συσχέτισης εισοδήματος, ευτυχίας και του επιπέδου εργασιακού στρες.

Η παρουσίαση του οργανογράμματος του Δ. Ζωγράφου, της δομής του σε Δ/νσεις και Τμήματα- Γραφεία, των στατιστικών στοιχείων και η λύση των βασικών ερευνητικών ερωτημάτων θα συνδράμει στην εκπλήρωση του σκοπού της εργασίας. Στην έρευνα θα χρησιμοποιηθεί ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου απευθυνόμενο στους υπαλλήλους του Δ. Ζωγράφου.



Η διάρθρωση της εργασίας είναι η εξής:

Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται σε εισαγωγικά στοιχεία σχετικά με το εργασιακό άγχος και το στρες, το τεχνοστρές τον ορισμό της σύγκρουσης, τα αίτια, τις πηγές συγκρούσεων καθώς και τις στρατηγικές επίλυσης των συγκρούσεων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται ο προσδιορισμός της εργασιακής ικανοποίησης, των χαρακτηριστικών της και αναλύονται διάφορα μοντέλα της εργασιακής ικανοποίησης καθώς και ο προσδιορισμός των αρχών της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον. Γίνεται προσπάθεια να αναλυθεί και να κατανοηθεί η έννοια και τα μέσα επικοινωνίας, η διάκριση των ειδών επικοινωνίας και η κατανόηση των πληροφοριών.

Το τρίτο κεφάλαιο περιγράφει τη λειτουργία του Δήμου Ζωγράφου ως οργανισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης – παρουσιάζεται το οργανόγραμμά του καθώς και διάφορα στατιστικά στοιχεία..

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της έρευνας μέσω μιας σειράς αναλύσεων, περιγραφικής στατιστικής, ελέγχου κανονικότητας των κατανομών και στατιστικών τεστ.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έρευνα πεδίου μέσω ερευνητικών υποθέσεων, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, η ερευνητική μεθοδολογία, τα ερευνητικά ερωτήματα και το χρονοδιάγραμμα της εργασίας ακολουθεί η περιγραφική και επαγωγική στατιστική .η ανάλυση της εργασιακή ικανοποίησης-συγκρούσεων, της εργασιακής συμπεριφοράς- επικοινωνίας στον Δήμο Ζωγράφου.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας μέσω της ανάλυσης των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου, των ερευνητικών ερωτημάτων και υποθέσεων.

Στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι περιορισμοί - προτάσεις της έρευνας, καθώς το εργασιακό άγχος-στρες είναι ένας παράγοντας που εξαρτάται και από κοινωνικές και προσωπικές- οικογενειακές-ατομικές πτυχές του ατόμου και μεταφέρεται στο χώρο εργασίας.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

## ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

### 1.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μία αύξηση του εργασιακού στρες, στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η οποία δεν συμβάλει, στην εύρυθμη λειτουργία των Δήμων καθώς και στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους δημότες. Το εργασιακό στρες διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην σωματική αλλά και στην ψυχική υγεία των υπαλλήλων, με αποτέλεσμα την μη επαρκή διαχείριση των ανατιθέμενων καθηκόντων τους. Έντονο στρες ενδέχεται να προκαλέσει το περιβάλλον εργασίας και η ύπαρξη συγκρούσεων στον χώρο εργασίας, ιδιαιτέρως αν υπάρχει διοικητική ανεπάρκεια και ασάφεια αρμοδιοτήτων.

### 1.2 Εργασιακό άγχος - στρες

Το εργασιακό άγχος (Ch. D. Spielberger, 1966) ενδέχεται να συνδέεται και να συσχετίζεται τόσο με τις διάφορες καταστάσεις που αντιμετωπίζει ένας υπάλληλος όσο και με την προσωπικότητα του κάθε ατόμου. Τα ερεθίσματα που οφείλονται σε εξωτερικούς παράγοντες, καθορίζονται αν θα θεωρηθούν απειλητικά ή όχι, για να αυξήσουν το επίπεδο του άγχους, μέσω μιας αξιολόγησης, εκτίμησης και επεξεργασίας αυτών των εξωτερικών ερεθισμάτων.

Στο χώρο εργασίας (Carlan S, 1983) όταν ένας υπάλληλος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις συνθήκες του περιβάλλοντος εργασίας του και στις εργασιακές απαιτήσεις, σε συνδυασμό με τις προσωπικές του ανάγκες και τις επιδιώξεις του, οι οποίες πιθανόν να μην του προσφέρονται στο εργασιακό του περιβάλλον, τότε υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να αποτελέσει στρεσογόνο παράγοντα η εργασία. Σύμφωνα με το μοντέλο του Carlan (Εναρμόνιση Ατόμου-Περιβάλλοντος) η ασυμβατότητα ατόμου-περιβάλλοντος αποδεικνύεται ότι είναι ένα πρόβλημα που είναι ευρέως διαδεδομένο και που συνεπάγεται υψηλό ψυχολογικό κόστος. Η αύξηση της περιβαλλοντικής

δυνατότητας ελέγχου παρουσιάζεται ως μια λύση αλλά προτείνεται μια εναλλακτική προσέγγιση όσον αφορά τις έννοιες των υποστηρικτικών και από-καταστατικών περιβαλλόντων.

Το άγχος προκύπτει (Edwards R J - Caplan R D -Van Harrison R, 1975) από την κακή προσαρμογή μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος. Υπάρχουν τρεις διακρίσεις σύμφωνα με την θεωρία προσαρμογής ατόμου – περιβάλλοντος, με πιο βασική την διάκριση μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος, έπεται η διάκριση μεταξύ αντικειμενικών και υποκειμενικών αναπαραστάσεων του ατόμου και του περιβάλλοντος και συνεχίζει η τρίτη διάκριση η οποία αναφέρεται στην προσαρμογή μεταξύ των απαιτήσεων του περιβάλλοντος και των ικανοτήτων του ατόμου στην αντιστοίχιση μεταξύ των αναγκών του ατόμου και των εφοδίων του περιβάλλοντος εργασίας.

Οι δυο πρώτες διακρίσεις παρέχουν πληροφορίες και αντιστοιχίες που αφορούν την αντικειμενική προσαρμογή του ατόμου με το περιβάλλον, την υποκειμενική προσαρμογή του ατόμου με το περιβάλλον, την επαφή με την πραγματικότητα, δηλαδή το βαθμό με τον οποίο το υποκειμενικό περιβάλλον αντιστοιχεί στο αντικειμενικό περιβάλλον και κατά πόσο και ποια είναι η αντιστοιχία μεταξύ του αντικειμενικού ατόμου και του υποκειμενικού ατόμου. Η θεωρία αυτή έδειξε ότι η ψυχική υγεία υποδηλώνεται από τις πληροφορίες και τις αντιστοιχίες των διακρίσεων αυτών. Ωστόσο, μεταγενέστερες βελτιώσεις έδειξαν ότι η ψυχική υγεία δεν επηρεάζεται αν το άτομο αντιλαμβάνεται τις διακρίσεις και προσαρμοστεί υποκειμενικά σε αυτές. Προκειμένου να διατηρηθεί σε φυσιολογικά επίπεδα η ψυχική υγεία, να μειωθεί το άγχος και να προσαρμοστεί το άτομο στις συνθήκες εργασίας (Caplan S, 1983), απαιτείται η απεμπλοκή από δυνητικούς στρεσογόνους παράγοντες, δηλαδή απεμπλοκή από κάποιες αντικειμενικές πτυχές εργασιακών και ατομικών καταστάσεων.

Η τρίτη διάσταση διαφοροποιεί την προσαρμογή μεταξύ των απαιτήσεων του περιβάλλοντος και των ικανοτήτων του ατόμου και τις ανάγκες του ατόμου και τα εφόδια στο περιβάλλον που σχετίζονται με τις ανάγκες του ατόμου. Για την μέτρηση των κοινωνικών και ψυχολογικών χαρακτηριστικών (Karasek R, 1998) στην εργασία των υπάλληλων του Δ. Ζωγράφου χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις για την αποσαφήνιση-αξιολόγηση του περιθωρίου- εύρους των αποφάσεων που λαμβάνονται, της λειτουργίας σε ομάδες εργασίας και τις φυσικές ανάγκες

Στις εργασιακές ανάγκες- ικανοποίηση, γενικά περιλαμβάνοντας οι έμφυτες βιολογικές και ψυχολογικές απαιτήσεις, οι αξίες που αποκτώνται μέσω της μάθησης και της κοινωνικοποίησης και τα κίνητρα για την επίτευξη του επιθυμητού στόχου. Οι ανάγκες του ατόμου αναφέρονται σε εξωγενής και εγγενής πόρους, είναι οικονομικής και κοινωνικής συμμετοχής. Οι εργασιακές απαιτήσεις περιλαμβάνουν ποσοτικές και ποιοτικές απαιτήσεις εργασίας, προσδοκίες ρόλων και ομαδικές και οργανωτικά πρότυπα, ενώ οι ικανότητες περιλαμβάνουν ικανότητες, δεξιότητες, εκπαίδευση, χρόνο και ενέργεια ώστε το άτομο να μπορέσει να συγκεντρωθεί για να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις (Papasotiriou et al., 2018; Papasotiriou et al., 2019).

Το στρες στον χώρο εργασίας, περιλαμβάνει τόσο το κομμάτι της πίεσης που δέχεται ένας εργαζόμενος στο περιβάλλον εργασίας του όσο και τις δυσμενείς επιπτώσεις στην υγεία του. Φαινόμενα όπως η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, η έλλειψη αυτοεκτίμησης, οι αρνητικές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων, η έλλειψη εμπιστοσύνης, η επιθυμία αλλαγής εργασιακού χώρου-περιβάλλοντος, είναι μερικά από τα αρνητικά αποτελέσματα του εργασιακού άγχους.

Οι προσωπικοί παράγοντες δεν θα πρέπει να ιεραρχηθούν ως οι σημαντικότεροι στην ύπαρξη του στρες-άγχους. Ο οργανισμός στον οποίον εργάζεται κάποιος, το πλαίσιο λειτουργίας του καθώς και οι συνθήκες εργασίας είναι παράγοντες που διαδραματίζουν εξίσου σημαντικό ρόλο (Skordoulis et al., 2020, Skordoulis et al., 2022).

Το εργασιακό στρες εκδηλώνεται συχνά με τη μορφή αυξημένου άγχους, θυμού, αναστάτωσης, έντασης, εμφάνισης σωματικών συνεπειών όπως ταχυπαλμίες, αίσθημα κόπωσης, πονοκέφαλους, ημικρανία, κατάθλιψη, αλλά και χαμηλή επίδοση και απόδοση στην εργασία.

Το εργασιακό άγχος δεν θα έπρεπε να αντιμετωπιστεί σαν μια αδυναμία ενός υπαλλήλου μεμονωμένα αλλά ως οργανωτικό ζήτημα το οποίο χρίζει άμεσης επίλυσης για την εύρυθμη λειτουργία των δήμων, μέσω της οποίας θα υπάρξει αύξηση της αποδοτικότητας - ικανοποίησης των εργαζομένων καθώς και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

### 1.3 Τεχνοστρές

Το τεχνοστρές στην εργασία ορίζεται σύμφωνα με τους (T. S. Ragu-Nathan et.al, 2008) ως το άγχος που βιώνουν οι υπάλληλοι κατά την χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Οι παράγοντες του τεχνοστρές σύμφωνα με τους (La Torre et al, 2019) είναι οι εξής:

- Οι δυνατότητες και οι προοπτικές της πληροφορικής που ευθύνονται για την επιτάχυνση και μεγέθυνση του ευρους της εργασίας ενός υπαλλήλου (τεχνολογικός φόρτος εργασίας).
- Η εισβολή της τεχνολογίας της πληροφορίας στην προσωπική ζωή των υπαλλήλων ( Τεχνο-εισβολή).
- Η αίσθηση της απειλής για την απώλεια της εργασίας (Τεχνο-ανασφάλεια).
- Η αίσθηση της ανεπάρκειας δεξιοτήτων της πληροφορικής που δημιουργείται στους υπαλλήλους (Τεχνο-πολυπλοκότητα).
- Το άγχος που προκαλείται στους υπαλλήλους λόγω των συνεχών λογισμικών αλλαγών και αναβαθμίσεων (Τεχνο-αβεβαιότητα).

Το τεχνοστρές ενδέχεται να προκαλέσει επιζήμιες επιπτώσεις στους οργανισμούς καθώς και στους υπαλλήλους. Όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο του τεχνοστρές τόσο χαμηλότερη είναι η αυτό-αξιολόγηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων, τα ποσοστά ικανοποίησης από την εργασία τους, η παραγωγικότητά τους και οι γενικές επιδόσεις τους. (La Torre et al, 2019).

Για να μπορέσει ένας οργανισμός να διαχειριστεί το τεχνοστρές πρέπει να προσεγγίσει μια διαδικασία διαχείρισης του άγχους (Υπηρεσία υγιεινής και ασφάλειας Ην.Βασ.) που σχετίζεται με την εργασία. Ο οργανισμός δεσμεύοντας ανώτερα διοικητικά στελέχη να ασχοληθούν με τα αίτια του εργασιακού άγχους παρακινεί και τους εργαζόμενους με αυτό τον τρόπο να συμμετάσχουν. Στη συνέχεια μέσω της συγκρότησης μιας ομάδας εργασίας η οποία θα αποτελείται από την ανώτερη διοίκηση, προϊσταμένους και εκπροσώπους των εργαζομένων, πρέπει να δημιουργηθεί ένα πλάνο, να διαχειριστεί από την ομάδα εργασίας, να κατανεμηθούν τυχόν πόροι και να γίνει προγραμματισμός, να διευθετηθούν οι επικοινωνίες, η παρακολούθηση του πλάνου, η έγκριση και να δημιουργηθούν οι εκάστοτε διοικητικές αναφορές.

Επόμενο στάδιο είναι η εκτίμηση-αξιολόγηση του κινδύνου του κατά πόσο το εργασιακό άγχος δημιουργεί πρόβλημα στην εργασία. Αυτό επιτυγχάνεται είτε μέσω ποιοτικής είτε μέσω ποσοτικής προσέγγισης. Στην ποιοτική προσέγγιση περιλαμβάνονται οι άτυπες συνομιλίες με τους εργαζομένους, οι τακτικές ομαδικές συναντήσεις καθώς και διάφορες παρουσιάσεις. Στην ποσοτική προσέγγιση η οποία αφορά κυρίως οργανισμούς μεσαίου και μεγάλου μεγέθους, περιλαμβάνεται η χρήση ερωτηματολογίου στα θέματα του τεχνοστρές, καθώς και ιεράρχηση προτεραιοτήτων, σύγκριση απόδοσης, εκτίμηση σπουδαιότητας, αξιολόγηση κινδύνου, εξέταση προβλημάτων και εύρεση λύσεων.

Βασική προϋπόθεση για όλα τα παραπάνω είναι ο καθορισμός στόχων, μέσω ενός σχεδίου δράσης που να αντιμετωπίζει τις όποιες ανησυχίες των εργαζομένων, δίνοντας εναλλακτικές λύσεις όσον αφορά τον έλεγχο και την αξιολόγηση. Στο πλαίσιο επικοινωνίας του οργανισμού απαιτείται η τακτική ενημέρωση των εργαζομένων περί της προόδου του σχεδίου δράσης.

Η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο οι υπάλληλοι θα μπορούν να εκφράσουν τις ανησυχίες τους στην ιεραρχία της διοίκησης είναι ζωτικής σημασίας. Το προσωπικό άγχος, από την άλλη, δεν θα έπρεπε να μεταφέρεται στο χώρο εργασίας, και για το λόγο αυτό ο εκάστοτε οργανισμός θα μπορούσε να παρέχει ευέλικτα ωράρια εργασίας και συμβουλευτικές υπηρεσίες.

#### 1.4 Ορισμός της σύγκρουσης

Ως σύγκρουση μπορεί να χαρακτηρίσει (Antonakis J., 2012) ο ανταγωνισμός και οι εργασιακές συμπεριφορές αντικρουόμενων επιθυμιών, αναγκών και συμφερόντων που συχνά εμφανίζονται από την αδυναμία συμφωνίας (ατομικής ή ομαδικής) και από τη μη ύπαρξη μοναδικής αποδεκτής συμφωνίας. Αποτελεί μια μορφή δυσλειτουργίας στον οργανισμό και απαιτείται ο επιτυχής χειρισμός της, προκειμένου να λάβουμε θετικές επιδράσεις από αυτήν.

Η σύγκρουση παρατηρείται σε καθημερινή βάση μέσα στον χώρο εργασίας και θα πρέπει να την λάβουμε ως μια διαδικασία της καθημερινότητας. Η σύγκρουση στον

χώρο εργασίας είναι ένα φαινόμενο το οποίο απορροφά μεγάλη χρόνο για την διευθέτησή της. Στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης οι συγκρούσεις οφείλονται κυρίως στον τρόπο διοίκησης του οργανισμού, επιμερίζοντας μέρος της ευθύνης στον εκάστοτε προϊστάμενο καθώς και στον έλεγχο από τη διοίκηση. Σημαντικός κρίνεται ο έλεγχος στον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα καθώς και η εξεύρεση λύσεων για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων μέσα από αυτήν, όπως και από εξωτερικούς παράγοντες (Kohn n, 2007).

Η σύγκρουση χαρακτηρίζεται (Putnam L. L. & Poole M. S., 1987) από την αλληλεξάρτηση, την αλληλεπίδραση και την ασυμβατότητα των στόχων, είναι σχεδόν αναπόφευκτη και πρέπει μέσω της επικοινωνίας να υπάρχει διαπραγμάτευση για το πέρας της.

Η σύγκρουση είναι συνυφασμένη περισσότερο με αρνητικές επιδράσεις στον εργασιακό χώρο όπως μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση, πόλωση μεταξύ των εργαζομένων, προβληματική συνεργασία και συμπεριφορά και λιγότερο με θετικές όπως τη δημιουργία νέων και καινοτόμων ιδεών, ενδεχόμενη αύξηση της παραγωγικότητας, και της συμμετοχής.

Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας (Arker.J., 2010) έχουν ως αποτέλεσμα την δυσαρέσκεια των στελεχών του οργανισμού, την εμφάνιση ανασφάλειας στους υπαλλήλους καθώς και την δημιουργία εντάσεων με αποτέλεσμα την εντατικοποίηση του εργασιακού άγχους-στρες.

## **1.5 Τα αίτια των συγκρούσεων**

Κατά την διάρκεια μια σύγκρουσης ενδέχεται η μια πλευρά να θέλει να φέρει ει πέρας προσωπικούς της στόχους και η άλλη να εξυπηρετήσει στόχους άλλων με τους οποίους όμως υπάρχει άμεση σχέση (Rahim M. A., 1983) Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η εργασιακή σύγκρουση κρίνεται σκόπιμο να προβλεφτούν τα αίτια που την προκαλούν. Η λανθασμένη διαχείριση από τους προϊσταμένους, η ανεπαρκής κατανόηση της στοχοθεσίας, οι διαφορές σε ατομικό επίπεδο, η αναξιοκρατία, η έλλειψη επικοινωνίας, η ύπαρξη διαφωνιών και ο ανταγωνισμός, είναι κάποια από τα αίτια που δημιουργούν

τις συγκρούσεις στον χώρο εργασίας. Συχνά οι συγκρούσεις οδηγούν σε τροποποίηση των σχέσεων και σε νέες ισορροπίες.

Προκειμένου να λειτουργήσει ο Οργανισμός του Δήμου Ζωγράφου, μέσα σε σωστά - ομαλά πλαίσια με στόχο την εύρυθμη λειτουργία του, οφείλει να γνωρίζει τις πηγές των συγκρούσεων-αντιθέσεων στον χώρο του. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η δομή του, οι αντιθέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των υπαλλήλων και των εργασιακών ομάδων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, οι αντιθέσεις που οφείλονται στην έλλειψη γνώσεων και στοχοθεσίας, και τα προβλήματα επικοινωνίας που οφείλονται κατά κύριο λόγο στην μετάδοση της πληροφορίας και στην έλλειψη ενδιαφέροντος.

Ένα μοντέλο που προσδιορίζει τις συνθήκες κάτω από τις οποίες τα άτομα θα αποκτήσουν εσωτερικά κίνητρα για να αποδώσουν αποτελεσματικά στη δουλειά τους είναι αυτό που (Hackman & Oldham, 1976) επικεντρώνεται στην αλληλεπίδραση μεταξύ τριών μεταβλητών, τις ψυχολογικές καταστάσεις των εργαζομένων, τα χαρακτηριστικά των θέσεων εργασίας και τα χαρακτηριστικά των ατόμων τα οποία καθορίζουν πόσο θετικά θα ανταποκριθεί ένα άτομο σε μια περίπλοκη και απαιτητική εργασία.

Προσδιορίζονται τρεις (3) τύποι σύγκρουσης (Pondy R. Louis, 1967) μεταξύ των υπομονάδων της επίσημης οργάνωσης. Αυτές είναι η διαπραγματευτική σύγκρουση μεταξύ των σχέσεων μιας ομάδας συμφερόντων, η γραφειοκρατική σύγκρουση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών σε μια σχέση ανώτερου – υποδεέστερου και η σύγκρουση συστημάτων μεταξύ των μερών σε μια πλευρική σχέση εργασίας. Η σύγκρουση και στους τρεις (3) τύπους μεταχειρίζεται ως μια σειρά επεισοδίων, όπου κάθε επεισόδιο περιλαμβάνει στάδια λανθάνοντος χρόνου, αίσθησης, αντίληψης, εκδήλωσης και επακόλουθων.

Σύμφωνα με τον (Pondy R. Louis, 1967) η διοίκηση και η λειτουργία ενός οργανισμού είναι υπεύθυνη για τα αίτια της σύγκρουσης τα οποία διακρίνονται σε λειτουργικές (ανεπάρκεια διοίκησης και διαδικασιών) και προσωπικές (μη κοινοί στόχοι, αξίες, χάσμα επικοινωνίας) αιτίες.



## 1.6 Στρατηγικές επίλυσης των συγκρούσεων

Η στρατηγική επίλυσης των συγκρούσεων μπορεί είναι διαφορετική σε κάθε περίπτωση καθώς και τα αίτια δημιουργίας των συγκρούσεων δεν είναι τα ίδια σε όλες τις περιπτώσεις. Η επιλογή του τρόπου επίλυσης των συγκρούσεων εξαρτάται από το πόσο εξειδικευμένος είναι ο υπεύθυνος ώστε να μπορέσει να διαχειριστεί αποτελεσματικά την κάθε περίπτωση. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι ο ηγέτης ενός οργανισμού έχει σημαντικές διαφορές από τον manager και οι δυο αυτές έννοιες δεν θα πρέπει να συγχέονται (Yukl, 1989). Η εξέλιξη της διαχείρισης των συγκρούσεων απαιτεί μια ευθυγράμμιση μεταξύ των στόχων του συστήματος διαχείρισης συγκρούσεων και της γενικής φύσης του οργανισμού στον οποίο εφαρμόζεται. (Lipsky, 2018)

Μια μορφή στρατηγικής (Follett, 1975) είναι μέσω της εξουσίας να αναγκαστεί το ένα μέρος να συμφωνήσει με το άλλο και εφαρμόζεται κυρίως σε έκτακτες ανάγκες με στενά χρονικά περιθώρια καθώς από το αποτέλεσμα που θα προκύψει θα δοθεί λύση, δίχως να είναι όμως η καλύτερη δυνατή.

Μια άλλη μορφή επίλυσης των συγκρούσεων είναι ο συμβιβασμός, στην οποία θα πρέπει να συμφωνήσουν και οι δύο πλευρές κατόπιν τοποθέτησής τους πάνω στο πρόβλημα και να τα βρουν. Στην περίπτωση αμοιβαίων υποχωρήσεων η λύση θα βρίσκεται κάπου στην μέση και σε περίπτωση συμφωνίας με την μια ή την άλλη άποψη, υπαναχώρηση και συμβιβασμός. Σε αυτήν την περίπτωση είτε η μια πλευρά θα νομίζει ότι παραχώρησε αρκετά είτε ότι πήρε λιγότερα από αυτά που έπρεπε, με αποτέλεσμα να μην υπάρξει ενδιαφέρον για την όποια έκβαση του θέματος.

Μια άλλη μορφή είναι να συνεργαστούν σε θετικό κλίμα και να παρουσιάσουν τις τυχόν διαφορές και ενέργειες που προτείνουν ως ένα κοινό σημείο, ούτως ώστε να θεωρηθεί ότι το αποτέλεσμα προέρχεται από την κοινή προσπάθειά τους. Σε αυτήν την περίπτωση παρουσιάζεται ενδιαφέρον για την όποια έκβαση, με μειονέκτημα τον χρόνο που απαιτείτε ούτως ώστε να καταλήξουμε στο τελικό κοινό σημείο.

Στις μεθόδους διαχείρισης των συγκρούσεων (Thomas, 1976) περιλαμβάνονται και οι τεχνικές της συνεργασίας, της εξυπηρέτησης, του συμβιβασμού, της αποφυγής και του ανταγωνισμού.

Η απόσπαση της προσοχής από την εκτέλεση των καθηκόντων, η ανεπαρκής και κακή επικοινωνία σε έναν οργανισμό, η μη αποτελεσματική μετάδοση των

πληροφοριών, η έλλειψη συνεργασίας, οι αρνητικές σχέσεις με κυρίαρχο το αίσθημα εχθρότητας-φόβου, είναι κάποιες από τις συνέπειες από τη μη αποτελεσματική διαχείριση του φαινομένου των εργασιακών συγκρούσεων σε έναν οργανισμό και οδηγούν στην εμφάνιση νέων συγκρούσεων καθώς και στην επανεμφάνισή των ήδη υπαρχόντων αλλά όχι διευθετημένων, αν δεν αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ - Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

#### 2.1 Εισαγωγή

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια πολύπλοκη και πολύπλευρη έννοια που μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα για διαφορετικούς ανθρώπους. Γενική συμφωνία για τον ορισμό της εργασιακής ικανοποίησης δεν υφίσταται καθώς κρίνεται απαραίτητο να μελετηθούν εκ του προτέρων παράγοντες όπως η φύση της εργασίας, η σημαντικότητα της, οι ψυχολογικές και φυσιολογικές εσωτερικές και εξωτερικές επιδράσεις στο άτομο και την προσωπικότητα του. Η εργασιακή ικανοποίηση αντιπροσωπεύει ένα συναίσθημα που εμφανίζεται ως αποτέλεσμα της αντίληψης ότι η εργασία ικανοποιεί διάφορες προσωπικές επιθυμίες, υλικές και ψυχολογικές ανάγκες. (Aziri, 2011)

Ορισμός ο οποίος να προσδιορίζει πλήρως την έννοια της επικοινωνίας δεν υπάρχει. Ως επικοινωνία μπορεί να οριστεί η μετάδοση και ανταλλαγή πληροφοριών και μηνυμάτων μέσω της ομιλίας, νοηματικής, λέξεων, φράσεων, συμβόλων και γραμμάτων (Andrew, 2004). Πάραυτα δεν μπορεί να θεωρηθεί η επικοινωνία μόνο ως ένας τρόπος μεταβίβασης της πληροφορίας αλλά ότι συμβάλει και στην αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων καθώς και στην αλληλοκατανόηση διότι φέρνει σε επαφή ομάδες πληθυσμούς και άτομα (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003).

#### 2.2 Ορισμός εργασιακής ικανοποίησης

Ως εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ο βαθμός θετικής αξιολόγησης του εργαζομένου από το αντικείμενο της εργασίας του, της εκτίμησης της εργασίας καθώς και της εργασιακής εμπειρίας, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των αποδοχών του από αυτή. (Locke. E.A, 1976) και (Dunnette M.D.)(Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, 1297-1343).

Σύμφωνα με το σύστημα αξιών του ατόμου (Locke E, 1969) ως εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται η θετική συναισθηματική κατάσταση του ατόμου που δημιουργείται από την ικανοποίησή του στην εκπλήρωση των προσδοκιών που έχει για αυτή

Σύμφωνα με την θεωρία της προσδοκίας, η εργασιακή ικανοποίηση αποτελείται από το επίπεδο της αμοιβής από την εργασία και το επίπεδο αυτής το οποίο επιθυμεί ο εργαζόμενος να λαμβάνει (Lowler E.E., 1994)

Κοινωνικοί, θεσμικοί, ατομικοί και οργανωτικοί παράγοντες, όπως τα κίνητρα, οι συνθήκες εργασίας, η φύση της εργασίας, η μονιμότητα, η ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο χώρο εργασίας. Σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών, (Vroom V.H., 1964) η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένας προσανατολισμός των συναισθημάτων που έχουν οι εργαζόμενοι προς τον ρόλο που κατέχουν στον χώρο εργασίας. Η εργασιακή ικανοποίηση είναι το βασικό συστατικό για την παρακίνηση των εργαζομένων και ενθάρρυνση για καλύτερες επιδόσεις, θεωρία η οποία αναφέρεται σε διαδικασίες επίτευξης της παρακίνησης. Ατομικά χαρακτηριστικά όπως η ευφυΐα η εξωστρέφεια και η ευσυνειδησία, η κοινωνική θέση, η προσωπικότητα και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης, επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. (Γαλανάκης Μ., 2012)

#### 2.4 Χαρακτηριστικά εργασιακής ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζει άμεση συσχέτιση με την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων καθώς και με τις συνθήκες εργασίας τους, την κοινωνικοοικογενειακή τους κατάσταση και το εργασιακό – οικογενειακό άγχος - στρες. (Καντάς Α., 1998), είναι άμεσα συνυφασμένη με την ικανοποίηση από τη ζωή, χωρίς όμως να σημαίνει ότι η ικανοποίηση από τη ζωή επηρεάζεται από την εργασιακή ικανοποίηση (Timothy A. Judge and Shinichiro Watanabe., 1993). Συνδέεται επίσης με τη χαμηλή παραγωγικότητα, την κινητικότητα των υπαλλήλων και την απουσία τους από την εργασία καθώς και τα εργασιακά ατυχήματα (McCormick E. J.- Ilgen. D., 1985).

Σύμφωνα με τον (Spector P.E., 1997) τρία είναι τα σημαντικά χαρακτηριστικά της εργασιακής ικανοποίησης :

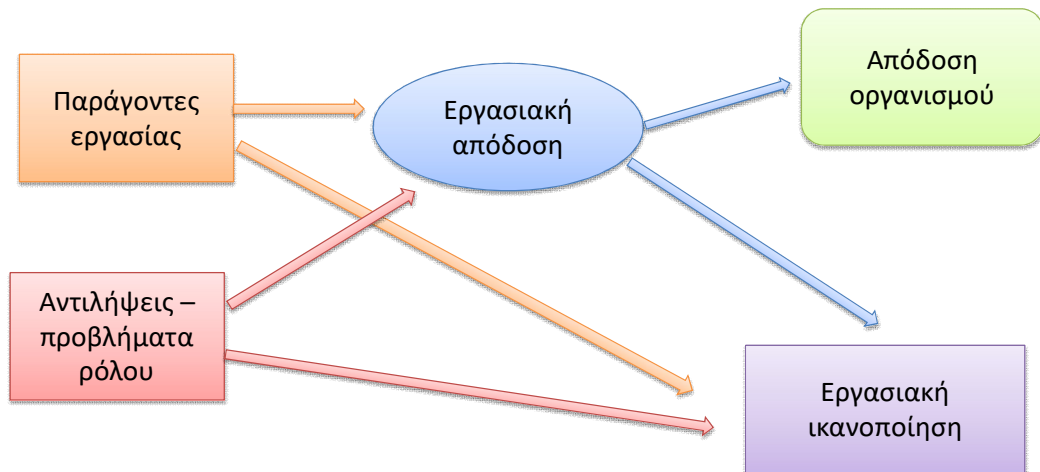
- -Η καθοδήγηση των οργανισμών- επιχειρήσεων συμφωνά με τις ανθρώπινες αξίες,, με γνώμονα την δικαιοσύνη και τον σεβασμό και στόχο τη θετική συναισθηματική και ψυχική κατάσταση των εργαζομένων, αποτελεί δείγμα υψηλού επιπέδου ικανοποίησης από την εργασία.
- -Η επίπτωση της λειτουργικότητας και της δραστηριοποίησης του οργανισμού – επιχείρησης από την συμπεριφορά των εργαζομένων σε σχέση με την εργασιακή τους ικανοποίηση. Παρουσιάζεται δηλαδή εξάρτηση της θετικής και αρνητικής συμπεριφοράς των εργαζομένων από το επίπεδο της εργασιακής τους ικανοποίησης.
- Ο καθορισμός και η χρησιμοποίηση της εργασιακής ικανοποίησης προκειμένου να γίνουν αλλαγές που θα βελτιώσουν και θα ενισχύσουν την απόδοση ενός οργανισμού. Τα διαφορετικά επίπεδα ικανοποίησης ανάμεσα στα τμήματα εάν προσδιοριστούν και χρησιμοποιηθούν ως εργαλεία αλλαγών θα έχουν ως αποτέλεσμα τη επίτευξη του στόχου της μεγιστοποίησης της απόδοσης.

## 2.5 Μοντέλα εργασιακής ικανοποίησης

Ορισμός αποδεκτός (Locke E, 1969) προκειμένου να πραγματοποιηθεί στην εργασία δειγματοληψία περιεχομένου από εργαλεία ικανοποίησης είναι ότι *«συνολικά η εργασιακή ικανοποίηση είναι το άθροισμα των αξιολογήσεων των διακριτών στοιχείων από το οποίο αποτελείται η εργασία»*. Οι περισσότερες έρευνες επικεντρώνονται στις αντιδράσεις από τις τρέχουσες εργασιακές καταστάσεις.

Στην επαγγελματική και εργασιακή ικανοποίηση, οι διαστάσεις που μπορούν να μετρηθούν, αξιολογηθούν και εκτιμηθούν (Αργυράκης Π. και Καλουπής Σ., 2011) είναι οι εξής πέντε: Οικονομικές απολαβές-προοπτική εξέλιξης-αντικείμενο εργασίας, σχέση με συναδέλφους και σχέση με προϊσταμένους.

Ένα άλλο μοντέλο ικανοποίησης από την εργασία (Christen M.- Iyer G. and Soberman D., 2006) στο οποίο περιλαμβάνονται οι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία, οι αντιλήψεις ρόλων, η εργασιακή απόδοση και η απόδοση του οργανισμού, παρουσιάζεται παρακάτω:



Διάγραμμα 2.5. 1: μοντέλο ικανοποίησης από την εργασία του Christen M.- Iyer G. and Soberman D.,

## 2.6 Μοντέλο Επικοινωνίας Lasswell

Ένα από τα μοντέλα που επιδιώκουν τον ορισμό της επικοινωνία χρησιμοποιώντας και εξετάζοντας συγκεκριμένες μεταβλητές είναι αυτό του Lasswell. Σύμφωνα με τον (Rodriguez Puerta A, 2020) στο μοντέλο αυτό, εξετάζεται ποιος λέει τι, από ποιο μέσο, σε ποιον και με ποιο αποτέλεσμα Το μοντέλο εστιάζει στα διαφορετικά στοιχεία της επικοινωνίας και στο πώς το γεγονός της αλλαγής κάποιων μεταβλητών επηρέασε την επίδραση που προκάλεσε αυτή η διαδικασία.

Το στοιχείο «ποιός» αφορά τον αποστολέα του μηνύματος και τα επικοινωνιακά ερεθίσματα που δημιουργεί, με σκοπό - επιθυμία να παράγει στον δέκτη μια συγκεκριμένη ανταπόκριση. Το στοιχείο «τι» αναφέρεται στην πληροφορία που μεταδίδεται στον δέκτη του μηνύματος (το σύνολο των επικοινωνιακών ερεθισμάτων που προκαλούνται από τη δράση του αποστολέα – εκδότη). Το «μέσο» αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο μεταδίδεται ένα μήνυμα από τον αποστολέα στον παραλήπτη,

πώς δηλαδή οι πληροφορίες μπορούν να μεταφερθούν καλύτερα. Ο «παραλήπτης» είναι το στοιχείο της επικοινωνίας στο οποίο επιδιώκεται να προκληθεί μια ορισμένη αντίδραση, λαμβάνοντας τις πληροφορίες που του μετέδωσε ο αποστολέας. Ζωτικής σημασίας κρίνεται η κατανόηση των χαρακτηριστικών του δέκτη. Το «αποτέλεσμα» ή αλλιώς η επίδραση (μέσω της ερώτησης γιατί) είναι το στοιχείο της επικοινωνίας που μελετά τι έχει επιτευχθεί με τη μετάδοση πληροφοριών.

Το μοντέλο αυτό εστιάζει στα βασικά στοιχεία επικοινωνίας και είναι κατανοητό καθώς δεν «υπερφορτώνει» την διαδικασία της επικοινωνίας. Ισχύει για όλους τους τύπους της επικοινωνίας, παρόλα αυτά δεν εστιάζει στην ανάδραση του δέκτη, στην ανταλλαγή πληροφοριών, καθώς ο δέκτης ενδέχεται να γίνει πομπός και το αντίστροφο και στην ύπαρξη των στοιχείων επικοινωνίας (όπως ο θόρυβος) που ενδέχεται να επηρεάσουν τη διαδικασία μετάδοσης των πληροφοριών.

## 2.7 Υπηρεσιακή επικοινωνία

Η υπηρεσιακή επικοινωνία μπορεί να είναι η επικοινωνία με τους πολίτες, η επικοινωνία μέσα στην υπηρεσία και η επικοινωνία μεταξύ διάφορων υπηρεσιών. Στον Οργανισμό του Δ. Ζωγράφου η επικοινωνία ενδέχεται να είναι γραπτή ή προφορική, επίσημη ή ανεπίσημη.

Η επίσημη επικοινωνία προς τους εργαζομένους μπορεί να έχει την μορφή οδηγιών για την εκτέλεση και περάτωση των αναθετουσών εργασιών, ενημέρωση περί των σκοπών του έργου που έχει ανατεθεί καθώς και διάφορες οδηγίες για την βελτίωση της επίδοσης των υπάλληλων

Προς τα υπηρεσιακά στελέχη του δήμου αναφέρεται σε πιθανών παράπονα, αιτήματα, πληροφορίες και προτάσεις βελτιστοποίησης διάφορων διαδικασιών.

Οριζόντια σε εργαζομένους και προϊσταμένους μπορεί να αναφέρεται σε θέματα συντονισμού, εξεύρεσης λύσεων, συνεργασίας και μετάδοση-ανταλλαγή πληροφοριών.

Η υπηρεσιακή επικοινωνία οφείλει να είναι αμφίδρομη και μέσω αυτής να δημιουργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης. Οι υπάλληλοι πρέπει να συμμετέχουν ενεργά και να εκφράζουν την άποψή τους. Η χρήση ΤΠΕ είναι



ζωτικής σημασίας για έναν οργανισμό καθώς από αυτή προωθείτε η συνεργασία, η αλληλεπίδραση και η επικοινωνία.

Τα εσωτερικά team meetings, (Kamaradou Jennie, 2021)είναι ένα στοιχείο που μπορεί και οφείλει να προάγει την ομαδικότητα. Για να αποδώσουν όμως, πρέπει να ακολουθούνται αρχές τακτικές και αρχές, όπως η παράθεση του θέματος, η συζήτηση, η απόφαση και η ευθυγράμμιση. Στη συμμετοχική ακρόαση σημαντικό είναι να ακούμε με εν συναίσθηση, όχι με συμπάθεια, να μην κρίνουμε ή να μεροληπτούμε.

Η επικοινωνία αποτελεί ένα οργανωσιακό χαρακτηριστικό με άμεσο αποτέλεσμα στο υπηρεσιακό άγχος-στρες. Μέσα από την επικοινωνία καθοδηγούνται οι υπάλληλοι ενός οργανισμού, παρακινούνται στην επιτυχή εκτέλεση των εργασιών που τους έχουν ανατεθεί και μπορεί να δημιουργηθεί ένα συναδελφικό και θετικό κλίμα επιλύοντας αρκετές φορές τις τυχόν συγκρούσεις που θα δημιουργηθούν στον οργανισμό, επηρεάζοντας εν τέλει τις διοικητικές του λειτουργίες. Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας είναι συνήθως αποτέλεσμα συσσωρευμένης δυσαρέσκειας ή κακής επικοινωνίας η οποία δεν αντιμετωπίζεται άμεσα και αποτελεσματικά οδηγώντας σε μία σειρά ζητημάτων.

## 2.8 Κατανόηση των πληροφοριών

Προκείμενου να κατανοηθεί μια πληροφορία (Μπουραντάς, 1992), απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει στην επικοινωνία σαφήνεια, ορθή μετάδοση του μηνύματος, κατάλληλη επιλογή χρόνου, χώρου, τόπου και μέσου, διάθεση αλλά και ικανότητα αντίληψης με προσοχή την ώρα της πληροφόρησης, να μην υπάρχει προκατάληψη καθώς και να μην προβαίνουμε σε βιαστικά συμπεράσματα, δεχόμενοι τις διαφορετικές αντιλήψεις και τους κώδικες επικοινωνίας του άλλου.

Σε έναν οργανισμό η κακή επικοινωνία, λόγω της εσφαλμένης κατανόησης των πληροφοριών, ανάμεσα σε ομάδες και μεταξύ των υπαλλήλων αποτελεί τη βασική αιτία συγκρούσεων αλλά και εντάσεων. Η ανεπαρκής μετάδοση των πληροφοριών, η λανθασμένη αντίληψη και κατανόηση του μηνύματος, οδηγούν σε εργασιακές συγκρούσεις και παρεξηγήσεις (Μπουραντάς Δ, 2002)).

Οι προϊστάμενοι και τα ανώτερα διοικητικά στελέχη αφιερώνουν σημαντικό κομμάτι της εργασίας τους προσπαθώντας να επικοινωνήσουν και να μεταδώσουν ή να

εισπράξουν πληροφορίες (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003). Όλοι όσοι εργάζονται στο Δήμο δέχονται και μεταφέρουν πληροφορίες στα πλαίσια της επικοινωνίας, επομένως ευθύνονται όλοι (προϊστάμενοι και υπάλληλοι) για την ορθή επικοινωνία και μετάδοση των πληροφοριών (Koontz, 1984).

Κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας απαιτείται ο παραλήπτης και ο αποστολέας να γνωρίζουν να επικοινωνούν και να εκφράζονται σωστά, δηλαδή να γίνονται κατανοητοί, με αποτέλεσμα να προκαλεί «ενδιαφέρον» ο ένας προς τον άλλο σε υπηρεσιακή βάση. Ο παραλήπτης οφείλει να κωδικοποιήσει και να καταλάβει το μήνυμα του αποστολέα όχι όπως πιθανώς να ήθελε ή θεωρεί αυτός αλλά να προβεί στην απαιτούμενη ενέργεια με βάση το μήνυμα και την ερμηνεία αυτού, με γνώμονα τις προσδοκίες του αποστολέα. Για να επιτευχθούν τα ανωτέρω χρειάζεται συναισθηματική νοημοσύνη και ενεργητική ακρόαση.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:**

### **ΔΗΜΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΥ**

#### **3.1 Εισαγωγή**

Το Κράτος (Αρ.102 Σύνταγμα της Ελλάδας) ασκεί στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης εποπτεία που συνίσταται αποκλειστικά σε έλεγχο νομιμότητας και δεν επιτρέπεται να εμποδίζει την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους. Ο έλεγχος νομιμότητας ασκείται, όπως νόμος ορίζει. Ο Δήμος Ζωγράφου (<https://www.zografou.gov.gr/>) γεωγραφικά εντάσσεται στον Κεντρικό Τομέα Αθηνών και παρουσιάζει χαρακτηριστικά δόμησης παρόμοια με αυτά της πρωτεύουσας. Έχει έκταση 8.517 στρέμματα και σύμφωνα με την απογραφή του 2011 ο πληθυσμός του είναι 71.026 κάτοικοι.

#### **3.2 Οργανόγραμμα – Δήμου Ζωγράφου**

##### **ΔΗΜΑΡΧΟΣ**

- ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ
- ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ
- ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
- ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ
- ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Το Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου (Οργανισμός Εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Ζωγράφου)<sup>1</sup> παρέχει κάθε είδους διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τον Δήμαρχο και ιδίως:

---

<sup>1</sup> ΦΕΚ Β' 2376/2013 Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Ζωγράφου, Αττικής

1. Προγραμματίζει, οργανώνει και ρυθμίζει τις συναντήσεις του Δημάρχου.
2. Διεξάγει και διεκπεραιώνει την προσωπική αλληλογραφία του Δημάρχου και τηρεί το πρωτόκολλο και το αρχείο αυτής.
3. Τηρεί αρχείο των κάθε είδους αποφάσεων του Δήμου προς χρήση του Δημάρχου, καθώς και κάθε άλλο στοιχείο σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δημάρχου.
4. Παρέχει κάθε είδους διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς την Εκτελεστική Επιτροπή του Δήμου (οργάνωση συνεδριάσεων, τήρηση πρακτικών, τήρηση αρχείου αποφάσεων κλπ.).
5. Παρέχει κάθε είδους διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τους κατέχοντες θέσεις Ειδικών Συμβούλων ή Ειδικών Συνεργατών ή Επιστημονικών Συνεργατών.

## ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πρόεδρος Δημοτικού Συμβουλίου

- Γενικός Γραμματέας
- Αντιδήμαρχοι
- Αντιδήμαρχος Οικονομικών Υπηρεσιών και Αναπληρωτής
- Αντιδήμαρχος Κοινωνικής Πρόνοιας και Παιδικών Σταθμών
- Αντιδήμαρχος Καθαριότητας και Μηχανολογικού Εξοπλισμού
- Αντιδήμαρχος Εθελοντισμού και ΚΑΠΗ
- Αντιδήμαρχος Τεχνικών Υπηρεσιών και Επικοινωνίας
- Εξυπηρέτησης Πολιτών, Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων
- Αντιδήμαρχος Εμπορικής Ανάπτυξης, Καταστημάτων και Δημοτολογίου
- Αντιδήμαρχος Ψηφιακής Πολιτικής, Αποτελεσματικότητας και Πρασίνου
- Σύμβουλοι

## ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

ΜΑΞΙΔΑΛΗΖ

ΜΟΥΣΕΙΟ ΓΟΥΝΑΡΟΠΟΥΛΟΥ

ΝΗΠΔΔ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΔΗΜΟΥ ΖΩΓΡΑΦΟΥ

## ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

### ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Ο Γενικός Γραμματέας (Οργανισμός Εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Ζωγράφου) υποστηρίζει το Δήμαρχο στα διοικητικά του καθήκοντα υλοποιώντας τις αρμοδιότητες που του εκχωρεί ο Δήμαρχος με απόφαση του. Οι αρμοδιότητες αυτές αφορούν κυρίως στο συντονισμό των δημοτικών υπηρεσιών σε συνεργασία με τους Δ/ντές του Δήμου, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται με αποδοτικό τρόπο η αποτελεσματικότητα στην επίτευξη των περιοδικών στόχων και προγραμμάτων που αποφασίζονται από τα πολιτικά όργανα του Δήμου. Ειδικότερα και ενδεικτικά, ο Γενικός Γραμματέας:

1. Παρέχει οδηγίες, δίνει κατευθύνσεις και, γενικότερα, συντονίζει τις υπηρεσίες του Δήμου κατά την άσκηση του έργου τους, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις του Δήμου.

2. Μεριμνά για την επεξεργασία από τις αρμόδιες υπηρεσίες των θεμάτων που είναι προς συζήτηση ενώπιον του Δημοτικού Συμβουλίου, της Οικονομικής Επιτροπής, της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής και της Εκτελεστικής Επιτροπής σύμφωνα με την ημερήσια διάταξη ή έχουν ήδη συζητηθεί σε αυτά, καθώς και να τα υποστηρίζει ενώπιον των ανωτέρω οργάνων, εφόσον κρίνεται απαραίτητο από τον Πρόεδρο τους.

3. Παρακολουθεί τη διαδικασία εφαρμογής των αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου, της Οικονομικής Επιτροπής, της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής και της

Εκτελεστικής Επιτροπής από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου, σε συνεργασία με τους Διευθυντές.

4. Συμμετέχει στις διαδικασίες κατάρτισης του Επιχειρησιακού Σχεδίου και των Ετησίων Προγραμμάτων Δράσης του Δήμου και παρακολουθεί την επίτευξη των περιοδικών στόχων και την υλοποίηση των αντίστοιχων προγραμμάτων που αποφασίζονται από τα πολιτικά όργανα του Δήμου.

5. Μεριμνά για την έγκαιρη ετοιμασία των περιοδικών απολογισμών δράσης του Δήμου σύμφωνα προς τα αντίστοιχα προγράμματα ή τις συγκεκριμένες αποφάσεις και ενημερώνει σχετικά την Εκτελεστική Επιτροπή.

6. Οργανώνει κάθε νέα υπηρεσία που δημιουργείται στο Δήμο και μεριμνά για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικής δράσης των υπηρεσιών του Δήμου, την προσαρμογή της λειτουργίας τους στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και τη βελτίωση της απόδοσης του στελεχικού δυναμικού και των τεχνικών μέσων του Δήμου.

7. Δύναται να συγκαλεί περιοδικά ή κατά περίπτωση Συντονιστικά Συμβούλια στα οποία μετέχουν με εκπροσώπους τους το σύνολο ή μέρος (ανάλογα με ομοιογενή θεματικά αντικείμενα) των υπηρεσιών του Δήμου.

8. Παρακολουθεί τις δραστηριότητες των νομικών προσώπων του Δήμου και συνεργάζεται με τις διοικήσεις τους, ώστε να εξασφαλίζεται η εναρμόνιση των αποτελεσμάτων από την δραστηριοποίησή τους προς τους στόχους του Δήμου.

9. Υπογράφει τις αποφάσεις χορήγησης αδειών με ή χωρίς αποδοχές και μετακίνησης εκτός έδρας στο εσωτερικό και εξωτερικό των υπαλλήλων του Δήμου.

10. Υπογράφει έγγραφα σύμφωνα με τις δικαιοδοσίες που του εκχωρεί ο Δήμαρχος.

## **1. Δ/ΝΣΗ ΒΡΕΦΙΚΩΝ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ & ΚΛΑΠ**

- Τμήμα Α' (πρώην δημοτικοί παιδικοί σταθμοί)
- Τμήμα Β' (πρώην ΙΒΣΑ Κρίνων 24)
- Τμήμα Γ' (πρώην παιδική μέριμνα)

- Τμήμα Δ' Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης (ΚΔΑΠ)

## **2. Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης & Ληξιαρχείου
- Τμήμα Δανειοδοτήσεων & Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων
- Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων
- Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας

## **3. Δ/ΝΣΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ & ΜΗΧ/ΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

- Τμήμα Καθαριότητας
- Τμήμα Διαχείρισης & Συντήρησης Οχημάτων & Πολιτικής Προστασίας
- Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου

## **4. Δ/ΝΣΗ ΚΕΠ**

## **5. Δ/ΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ**

- Τμήμα Α' ΚΑΠΗ
- Τμήμα Β' ΚΑΠΗ
- Τμήμα Γ' ΚΑΠΗ
- Τμήμα Κοινωνικής Πρόνοιας & Πολιτικής Δημόσιας Υγιεινής & Παιδείας

## **6. Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- Τμήμα Δημοτικού Κοιμητηρίου
- Τμήμα Εσόδων & Δημοτικής Περιουσίας
- Τμήμα Προμηθειών
- Τμήμα Ταμείου
- Τμήμα Αποθήκης
- Τμήμα Εκκαθάρισης Δαπανών



- Τμήμα Προϋπολογισμού & Λογιστικής Απεικόνισης

#### **7. Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

- Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- Τμήμα Αποτελεσματικότητας & Διαφάνειας
- Τμήμα Προγραμματισμού & Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

#### **8. Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΔΟΜΗΣΗΣ**

- Τμήμα Ηλεκ/κων Έργων & Εγκαταστάσεων
- Τμήμα Περιβάλλοντος & Αναπλάσεων Κοινοχρήστων Χώρων
- Τμήμα Υπηρεσιών Δόμησης
- Τμήμα Συγκοινωνιακών & Κτιριακών Έργων
- Τμήμα Συγκοινωνιών & Σηματοδότησης

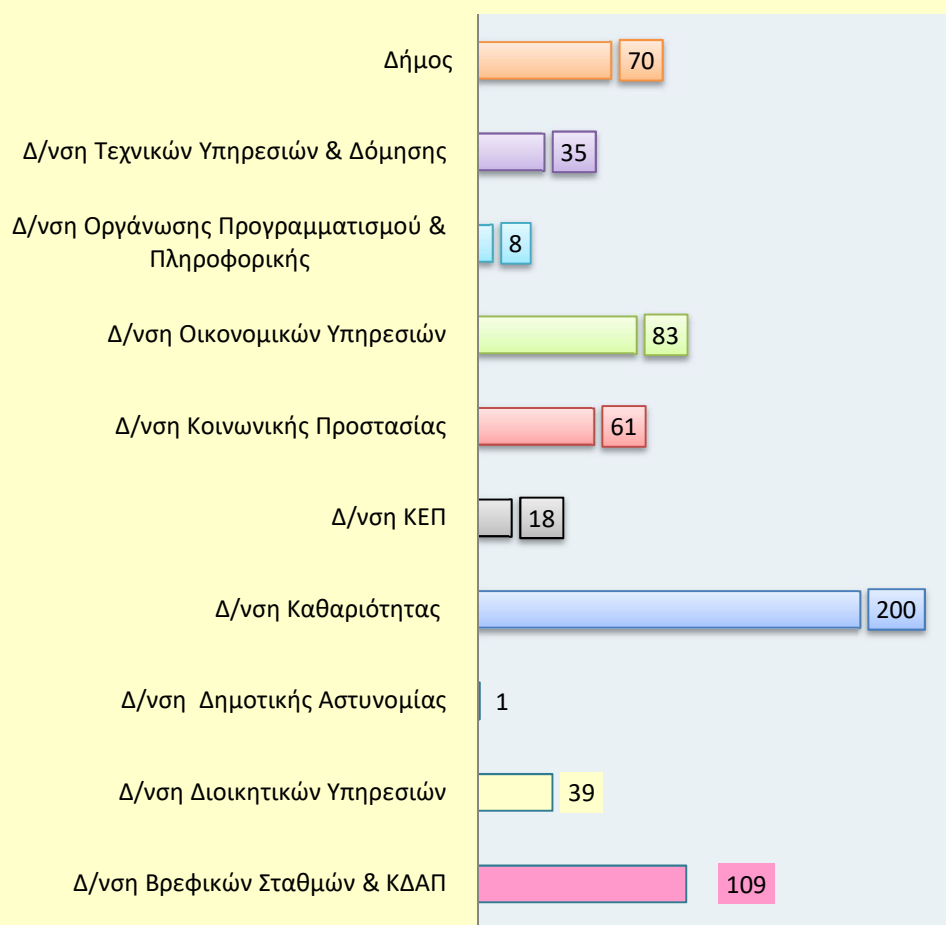
#### **9. Δ/ΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ**

### 3.3 Παρουσίαση της δομής του Δήμου Ζωγράφου

Στον Δήμο Ζωγράφου σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του λειτουργούν εννέα (9) Διευθύνσεις καθώς και ανεξάρτητα τμήματα που υπάγονται στον Δήμαρχο, Αντιδημάρχους και τον Γενικό Γραμματέα.

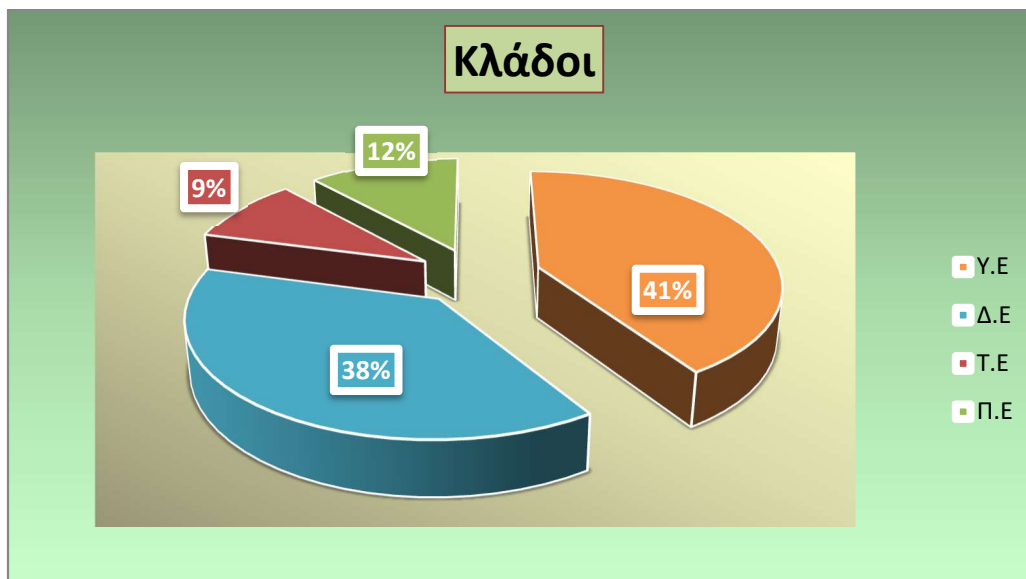
- Δ/ση Βρεφικών Παιδικών Σταθμών & ΚΔΑΠ -109 υπάλληλοι –εκ των οποίων 25 Υ.Ε, 45 Δ.Ε, 23 Τ.Ε και 17 Π.Ε
- Δ/ση Διοικητικών Υπηρεσιών – 39 υπάλληλοι εκ των οποίων 7 Υ.Ε, 21 Δ.Ε., 4 Τ.Ε., και 7 Π.Ε.
- Δ/ση Ειδικής Υπηρεσίας Δημοτικής Αστυνομίας 1 υπάλληλος Δ.Ε.
- Δ/ση Καθαριότητας Πρασίνου & Μηχ/κου Εξοπλισμού 200 υπάλληλοι εκ των οποίων 119 Υ.Ε., 76 Δ.Ε., 1 Τ.Ε. και 4 Π.Ε.
- Δ/ση ΚΕΠ – 18 υπάλληλοι εκ των οποίων 12 Δ.Ε., 1 Τ.Ε. και 5 Π.Ε.
- Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας Κοινωνικής Ανάπτυξης & Ισότητας των Φύλων – 61 υπάλληλοι εκ των οποίων 21 Υ.Ε., 18 Δ.Ε., 13 Τ.Ε. και 9 Π.Ε.
- Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών – 83 υπάλληλοι εκ των οποίων 40Υ.Ε., 30 Δ.Ε., 5 Τ.Ε. και 8 Π.Ε.
- Δ/ση Οργάνωσης Προγραμματισμού & Πληροφορικής – 8 άτομα εκ των οποίων 3 Δ.Ε., 2 Τ.Ε. και 3 Π.Ε.
- Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών & Δόμησης – 35 άτομα εκ των οποίων 1 Υ.Ε., 18 Δ.Ε, 6 Τ.Ε. και 10 Π.Ε.
- Δήμο Ζωγράφου 70 άτομα εκ των οποίων 43 Υ.Ε., 15 Δ.Ε., 2 Τ.Ε. και 10 Π.Ε.

## Δ/νσεις Δήμου Ζωγράφου



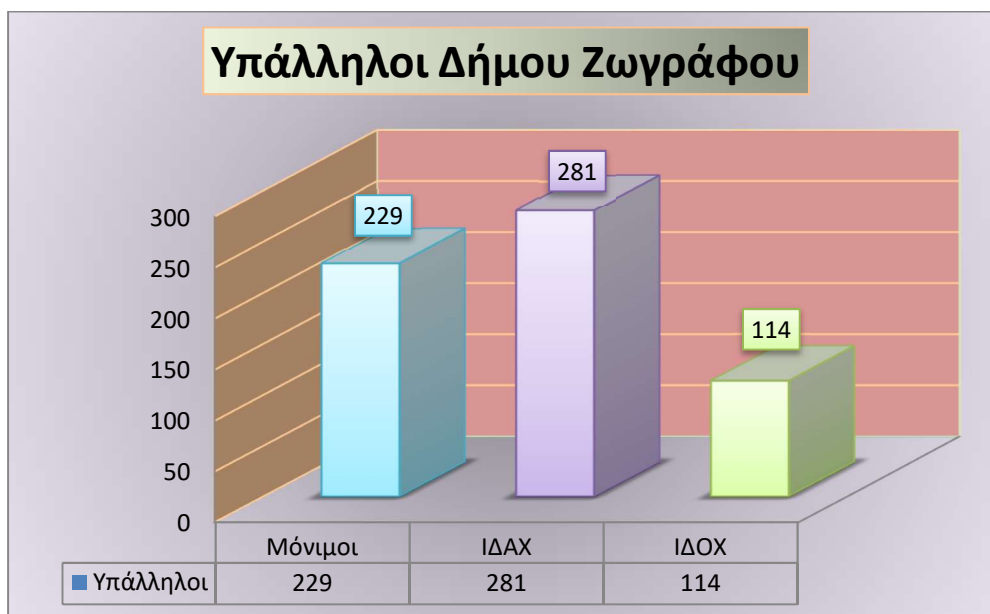
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
Διάγραμμα 3.3. 1: Δ/νσεις Δήμου Ζωγράφου

Οι υπάλληλοι είναι κατηγορίας Υ.Ε- Δ.Ε- Τ.Ε ΚΑΙ Π.Ε. Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης είναι 255 άτομα, Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης είναι 239 άτομα Τεχνολογικής Εκπαίδευσης είναι 57 άτομα και Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης 73 άτομα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
 Διάγραμμα 3.3. 2: Κλάδοι εργαζομένων Δήμου Ζωγράφου

Οι υπάλληλοι του Δήμου Ζωγράφου στις 31/05/2022 διακρίνονται ως εξής: Μόνιμοι: 229, ΙΔΑΧ: 281 και ΙΔΟΧ: 114, σύνολο 624.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
 Διάγραμμα 3.3. 3: Υπάλληλοι Δήμου Ζωγράφου

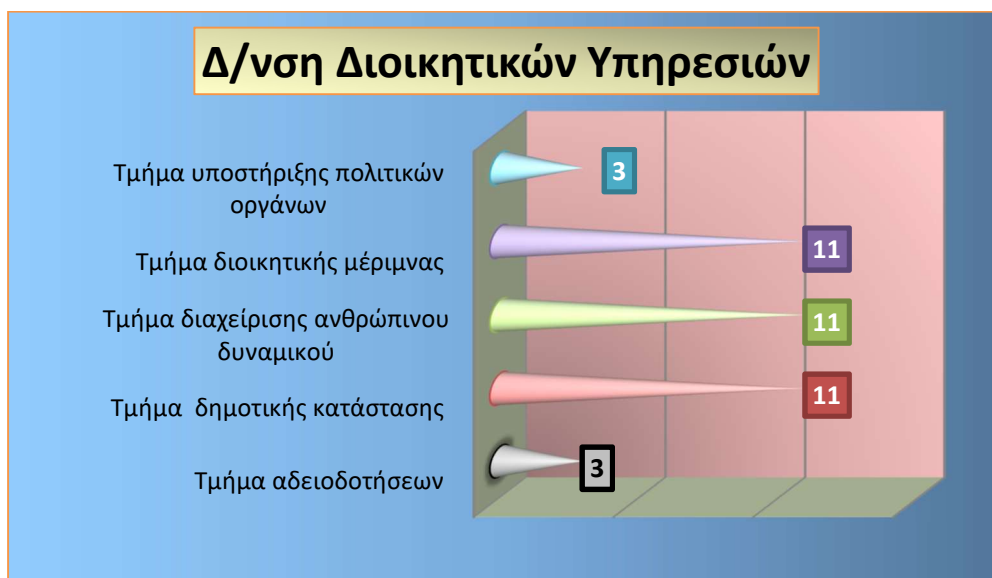
Στη Δ/νση βρεφικών παιδικών σταθμών & ΚΔΑΠ λειτουργούν 4 τμήματα. Το τμήμα Α΄ έχει 67 υπαλλήλους, το Τμήμα Β΄ έχει 21 υπαλλήλους, το Τμήμα Γ΄ έχει 16 υπαλλήλους και το Τμήμα Δ΄ έχει 5 υπαλλήλους. Σύνολο 109 υπάλληλοι.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 3.3. 4: Τμήματα Δ/νσης βρεφικών παιδικών σταθμών και ΚΔΑΠ

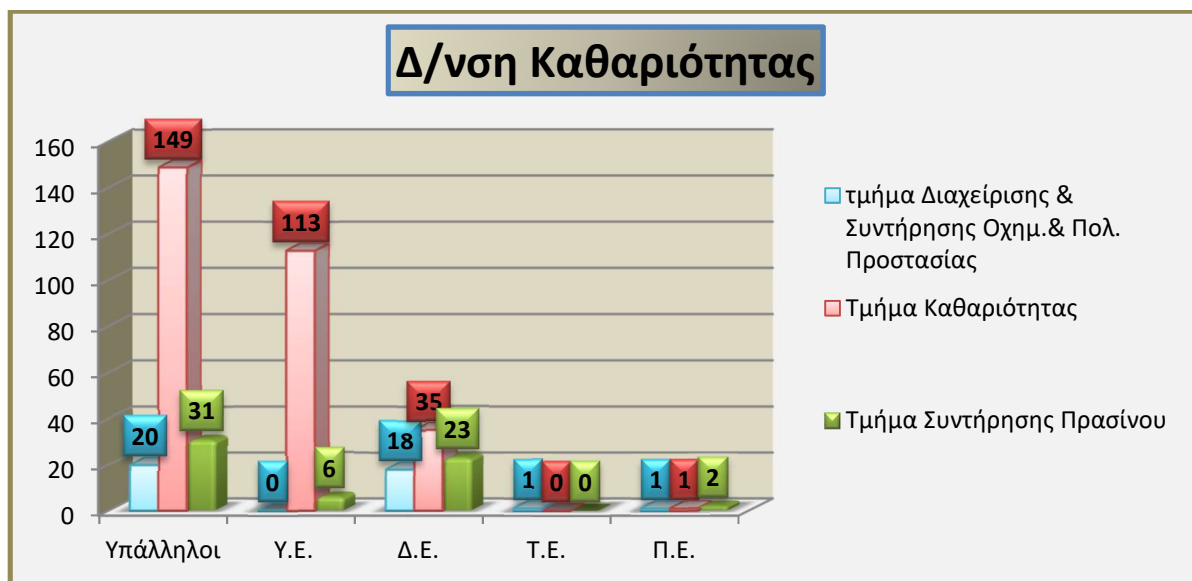
Στην Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών κατανέμονται 39 υπάλληλοι σε 5 τμήματα. Το τμήμα αδειοδοτήσεων & ρύθμισης εμπορικών δραστηριοτήτων απασχολεί 3 υπαλλήλους. Το τμήμα δημοτικής κατάστασης & ληξιαρχείου 11 υπαλλήλους, το τμήμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού 11 άτομα, το τμήμα διοικητικής μέριμνας 11 άτομα και το τμήμα υποστήριξης πολιτικών οργάνων 3 υπαλλήλους.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

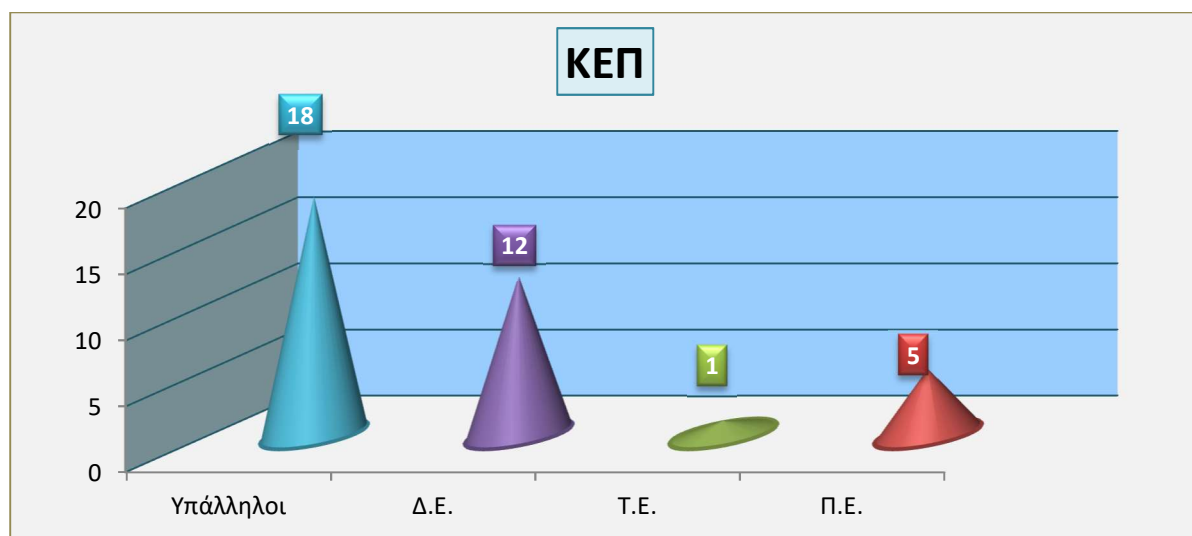
Διάγραμμα 3.3. 5: Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών Δήμου Ζωγράφου

Στη Δ/ση καθαριότητας και πρασίνου εργάζονται 200 υπάλληλοι, οι οποίοι κατανέμονται σε τρία (3) τμήματα. Στο τμήμα Διαχείρισης & Συντήρησης Οχημάτων & Πολιτικής Προστασίας απασχολούνται 20 υπάλληλοι εκ των οποίων κατηγορίας Δ.Ε δεκαοκτώ (18), Τ.Ε ένας(1) και Π.Ε. ένας(1). Στο Τμήμα Καθαριότητας απασχολούνται 149 υπάλληλοι εκ των οποίων κατηγορίας Υ.Ε. εκατόν δεκατρείς (113), Δ.Ε. τριάντα πέντε (35) και ένας κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου απασχολούνται τριάντα ένας (31) υπάλληλοι εκ των οποίων Υ.Ε. έξη (6), Δ.Ε. είκοσι τρεις (23) και δύο (2) Π.Ε.



Πηγή: Έγγραφο επεξεργασία στοιχείων  
Διάγραμμα 3.3. 6: Δ/ση Καθαριότητας

Στη Δ/ση ΚΕΠ εργάζονται 18 υπάλληλοι, εκ των οποίων 12 Δ.Ε, 1 Τ.Ε. και 5 Π.Ε.



Πηγή: Έγγραφο επεξεργασία στοιχείων  
Διάγραμμα 3.3. 7: ΚΕΠ

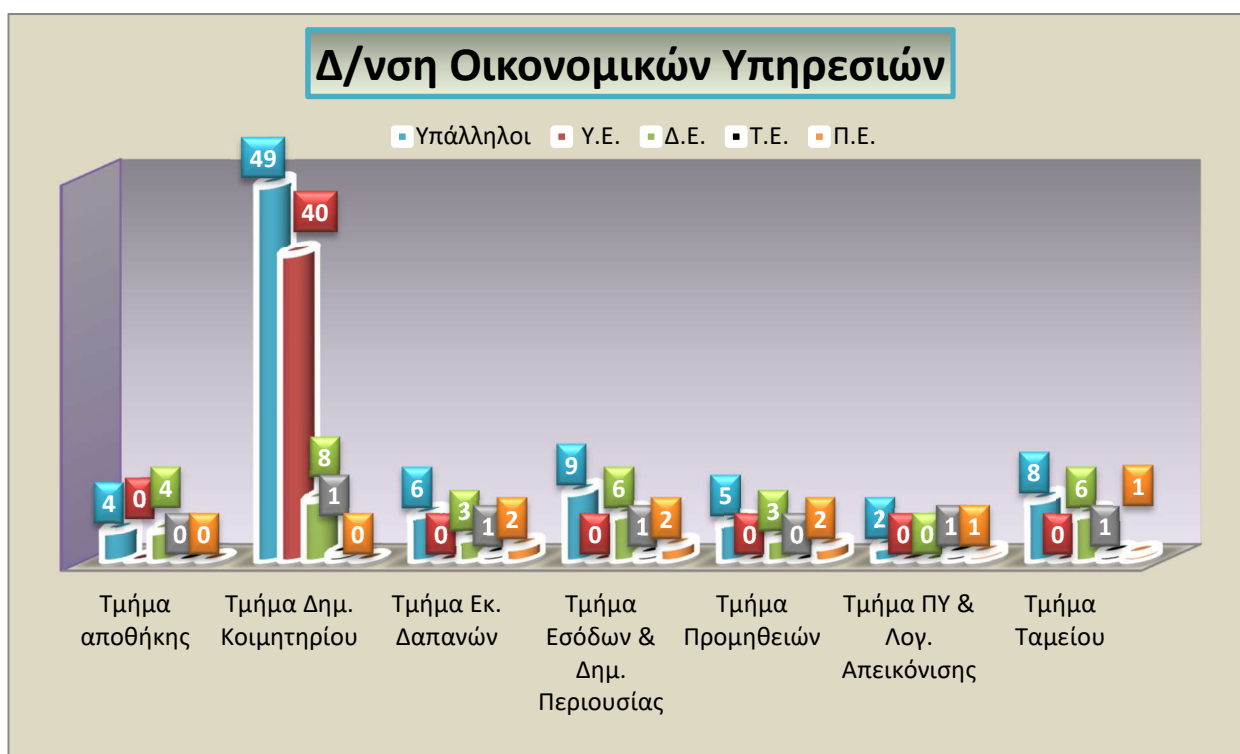
Στη Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας Κοινωνικής Ανάπτυξης & Ισότητας των Φύλων εργάζονται εξήντα ένας (61) υπάλληλοι, οι οποίοι κατανέμονται σε έξι (6) τμήματα-γραφεία. Το Γραφείο Κοινωνικής Πολίτικης ... και Ισότητας των Φύλων απασχολεί 8 υπαλλήλους εκ των οποίων πέντε (5) Υ.Ε., έναν (1) Δ.Ε., έναν (1) Τ.Ε. και έναν (1) Π.Ε. Το Τμήμα Κοινωνικού Παντοπωλείου απασχολεί δυο (2) υπαλλήλους, έναν (1) Υ.Ε. και έναν (1) Τ.Ε. Το Τμήμα Κοινωνικού Φαρμακείου απασχολεί επίσης δυο (2) υπαλλήλους, έναν (1) Τ.Ε. και έναν (1) Π.Ε. Το Τμήμα Α'ΚΑΠΗ απασχολεί τέσσερις (4) υπαλλήλους Υ.Ε. Το Τμήμα Β'ΚΑΠΗ απασχολεί πέντε (5) υπαλλήλους εκ των οποίων δυο (2) Δ.Ε και τρεις (3) Τ.Ε. και τέλος το Τμήμα Κοινωνικής Πρόνοιας & Πολιτικής Δημόσιας Υγιεινής & Παιδείας απασχολεί σαράντα (40) υπαλλήλους εκ των οποίων δώδεκα (12) Υ.Ε., δεκαπέντε (15) Δ.Ε., έξι (6) Τ.Ε. και επτά (7) Π.Ε.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

**Διάγραμμα 3.3. 8: Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας Κοινωνικής Ανάπτυξης & Ισότητας των Φύλων**

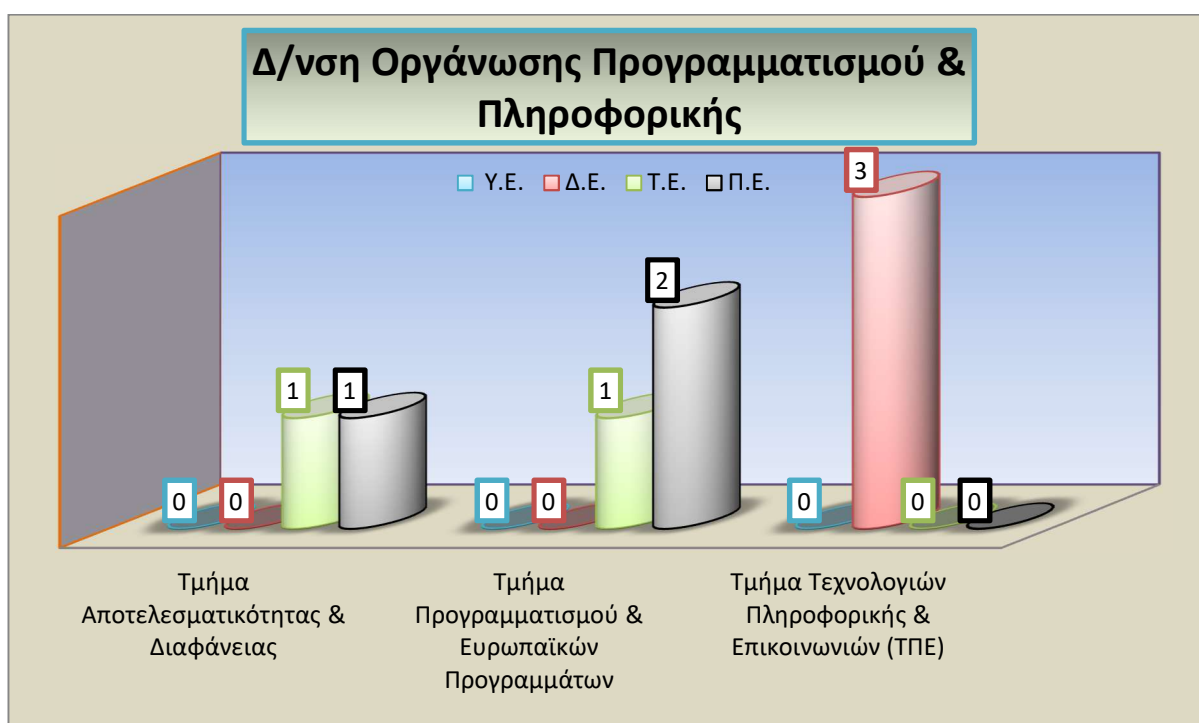
Στη Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών απασχολούνται ογδόντα τρεις (83) υπάλληλοι σε επτά (7) Τμήματα. Στο τμήμα αποθήκης εργάζονται τέσσερις (4) υπάλληλοι κατηγορίας Δ.Ε. Στο Τμήμα Δημ. Κοιμητηρίου εργάζονται σαράντα εννέα (49) υπάλληλοι εκ των οποίων σαράντα (40) Υ.Ε., οκτώ (8) Δ.Ε. και ένας (1) Τ.Ε. Στο Τμήμα Εκκαθάρισης Δαπανών εργάζονται έξι (6) υπάλληλοι εκ των οποίων τρεις (3) υπάλληλοι κατηγορίας Δ.Ε., ένας (1) κατηγορίας Τ.Ε. και δύο (2) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Εσόδων & Δημοτικής Περιουσίας εργάζονται εννέα (9) υπάλληλοι εκ των οποίων έξι (6) κατηγορίας Δ.Ε., ένας (1) κατηγορίας Τ.Ε. και δυο (2) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Προμηθειών εργάζονται πέντε (5) υπάλληλοι εκ των οποίων τρεις (3) είναι κατηγορίας Δ.Ε. και δύο (2) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Προϋπολογισμού & Λογιστικής Απεικόνισης εργάζονται δυο (2) υπάλληλοι, κατηγορίας Τ.Ε. και Π.Ε. Στο Τμήμα Ταμείου εργάζονται οκτώ (8) υπάλληλοι εκ των οποίων κατηγορίας Δ.Ε. έξι (6), ένας (1) Τ.Ε και ένας (1) Π.Ε.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
 Λιάγραμμα 3.3. 9: Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών



Στη Δ/ση Οργάνωσης Προγραμματισμού & Πληροφορικής απασχολούνται οκτώ (8) άτομα σε τρία (3) τμήματα. Στο Τμήμα Αποτελεσματικότητας & Διαφάνειας εργάζονται (2) υπάλληλοι κατηγορίας Τ.Ε και Π.Ε. Στο Τμήμα Προγραμματισμού & Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων απασχολούνται τρεις (3) υπάλληλοι κατηγορίας ο ένας (1) κατηγορίας Τ.Ε και οι δύο (2) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) απασχολούνται τρεις (3) υπάλληλοι κατηγορίας Δ.Ε.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

**Διάγραμμα 3.3. 10: Οργάνωσης Προγραμματισμού & Πληροφορικής**

Στο Τμήμα Ηλεκ/κων Έργων & Εγκαταστάσεων εργάζονται έντεκα (11) υπάλληλοι εκ των οποίων κατηγορίας Δ.Ε. είναι οκτώ (8), κατηγορίας Τ.Ε. δύο (2) και ένας (1) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Περιβάλλοντος & Αναπλάσεων Κοινοχρήστων Χώρων εργάζονται τέσσερις (4) υπάλληλοι εκ των οποίων ένας (1) κατηγορίας Δ.Ε. και τρεις (3) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Συγκοινωνιακών & Κτιριακών Έργων εργάζονται

δώδεκα (12) υπάλληλοι εκ των οποίων ένας (1) κατηγορίας Υ.Ε., οκτώ (8) κατηγορίας Δ.Ε. και τρεις (3) κατηγορίας Π.Ε. Στο Τμήμα Συγκοινωνιών & Σηματοδότησης εργάζονται τρεις (3) υπάλληλοι κατηγορίας Τ.Ε και στο Τμήμα Υπηρεσιών Δόμησης πέντε (5) υπάλληλοι εκ των οποίων ένας (1) κατηγορίας Δ.Ε., ένας (1) κατηγορίας Τ.Ε. και τρεις (3) κατηγορίας Π.Ε.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
**Διάγραμμα 3.3. 11: Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών & Δόμησης**

Στη Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών & Δόμησης απασχολούνται τριάντα πέντε (35) υπάλληλοι σε πέντε (5) Τμήματα.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:**

### **ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Κύρια επιδίωξη της έρευνας αποτελεί η αποτύπωση του εργασιακού άγχους-στρες στους υπαλλήλους του Δήμου Ζωγράφου και του ρόλου του στην εύρυθμη λειτουργία του Δήμου, μέσω της απόδοσης των υπαλλήλων, των προοπτικών προσωπικής τους εξέλιξης και της ανάπτυξης των διαπροσωπικών τους σχέσεων. Στόχο της έρευνας αποτελεί επίσης ο προσδιορισμός των εργασιακών συγκρούσεων και των πρακτικών διαχείρισής τους.

Με την έρευνα που πρόκειται να πραγματοποιηθεί αναμένεται να αποδειχθεί ότι το εργασιακό άγχος συνδέεται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων, το περιβάλλον εργασίας, την ικανοποίηση από την εργασία και τον τρόπο επίλυσης των εργασιακών συγκρούσεων.

Αναμένεται από την έρευνα να καταστεί σαφές ότι το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του δήμου επηρεάζει και ευθύνεται για το εργασιακό στρες-άγχος των υπαλλήλων του καθώς και την εξάρτηση μεταξύ παραγόντων και πιο συγκεκριμένα η εξάρτηση του εργασιακού στρες-άγχους και το επίπεδο αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων από την απόδοσή τους, η εξάρτηση της ικανοποίησης από την εργασία από τα μισθό, τις προοπτικές εξέλιξης, τον τρόπο διοίκησης καθώς και την φύση της εργασίας, η εξάρτηση των εργασιακών σχέσεων από τις πρακτικές διαχείρισης των συγκρούσεων καθώς και την εξάρτηση της αποτελεσματικότερης λειτουργίας του δήμου ως οργανισμό από την λειτουργία του σε ομάδες και την συνεργασία των υπαλλήλων στα υπηρεσιακά θέματα.

Για την μέτρηση των κοινωνικών και ψυχολογικών χαρακτηριστικών (Karasek R, 1998) χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις για την αποσαφήνιση- αξιολόγηση του περιθωρίου- εύρους των αποφάσεων που λαμβάνονται, της λειτουργίας σε ομάδες εργασίας, τις φυσικές ανάγκες και δεν λήφθηκε υπόψιν η ανασφάλεια στην δουλειά καθώς πρόκειται για υπαλλήλους οι οποίοι αποτελούνται μεν από ορισμένου χρόνου αλλά κατά πλειοψηφία είναι αορίστου χρόνου και μόνιμοι.

Οι ερωτήσεις βασίζονται σε μέτρα των ψυχολογικών απαιτήσεων της εργασίας σε συνδυασμό με το μέτρο ελέγχου εργασιών και χρήση δεξιοτήτων. Γίνεται

προσπάθεια να αξιολογηθεί μέσω αυτών η δυνατότητα συμμετοχικής σε θέματα οργανωτικού επιπέδου, καθώς και η συμμετοχή σε ομάδες εργασίας.

Στην έρευνα του (Karasek R, 1998) βρέθηκε ότι η δυνατότητα ελέγχου των στρεσογόνων παραγόντων είναι σημαντική και γίνεται σημαντικότερη με τη εξέλιξη μας, σε ακόμη πιο σύνθετες εργασιακές απαιτήσεις και περιορισμούς της ατομική μας συμπεριφοράς. Ωστόσο, σύμφωνα με τους (Frankenhaeuser & Johansson, 1986) υπάρχει σύνδεση μεταξύ της φυσιολογικής απόκρισης, της κοινωνικής κατάστασης και των προτύπων συναισθηματικής απόκρισης.

Στην περίπτωση μας υπάρχει μια περαιτέρω ανάλυση των παραγόντων της εργασίας στο επίπεδο του Οργανισμού του Δήμου Ζωγράφου καθώς οι συνθήκες εργασίας και οι δομές αποτελούν έναν σημαντικό παράγοντα (Warren, 1998).

Ποσοτικές πτυχές της εργασίας (χρόνος εργασίας, εισόδημα, χρήση ΤΠΕ κ.λπ.) χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα με το ερωτηματολόγιο καθώς οι εκτιμήσεις τους είναι σημαντικές για την κατανόηση και τη μέτρηση του επιπέδου του εργασιακού άγχους στρες. Όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο του τεχνοστρες τόσο χαμηλότερη περιμένουμε να είναι η αυτό-αξιολόγηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων και τα ποσοστά ικανοποίησης από την εργασία τους (Υπηρεσία υγιεινής και ασφάλειας Ην.Βασ.).

Αναμένουμε να υπάρχει εγκυρότητα του Cronbach alpha, σύντομη εκδοχή της κλίμακας μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης που είχε προταθεί από τους (Brayfield & Rothe, 1951), στο ερωτηματολόγιο στο εύρος και τη μέση τιμή των συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών της ηλικίας και του επιπέδου εκπαίδευσης, η διακύμανση ενδέχεται να αυξάνεται λόγω της αλληλεπίδρασης του ατόμου με τη φύση της εργασίας, η διαφορά των μέσων αναμένεται να είναι στατιστικά σημαντική καθώς και οι αναλογίες της διακύμανσης ενδέχεται να είναι γενικά μικρότερες από 5% μεταξύ των ανδρών και των γυναικών. Τα ευρήματα αναμένεται να μας φανερώσουν ότι υπάρχουν μικρές διαφορές στις συνθήκες εργασίας καθώς τα χαρακτηριστικά της είναι ομοιογενή. Οι δημογραφικές διαφορές θα αξιολογηθούν με ένα τεστ διακύμανσης. Οι διαφορές ανάμεσα στα φύλα υπολογίζεται να υπάρχουν στην χρήση ΤΠΕ και στην λήψη αποφάσεων. Το επίπεδο του στρες και της αυτοεκτίμησης αναμένεται να είναι το ίδιο και στα δυο φύλα.

Σύμφωνα με την ελληνική μετάφραση του "Conflict Management in Public University Hospitals in Turkey" από τους Κοντογιάννη, Γαλάνη, Σίσκου, Τσαβαλιά,

Μάτζιου, Κούλη και συν όσον αφορά την στρατηγική επίλυσης των συγκρούσεων, αναμένεται ότι θα υπερτερήσουν οι στρατηγικές της αποφυγής, της διαπραγμάτευσης και της συνεργασίας.

Μερικές από τις συχνότερα χρησιμοποιούμενες τεχνικές για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία περιλαμβάνουν το Minnesota Satisfaction Questionnaire (Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης της Μινεσότα), το Job Descriptive Index (Εργασιακό Περιγραφικό Ευρετήριο), και το Employee Satisfaction Inventory (Καταγραφή Ικανοποίησης Υπαλλήλου).

Αυτό το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 96 ερωτήσεις, εισήχθη για πρώτη φορά το 1967 και μετρά πέντε σημαντικές εργασιακές ικανοποιήσεις:

Η φύση της εργασίας, Αποζημιώσεις και παροχές, Στάσεις απέναντι στους προϊσταμένους, Σχέσεις με συναδέλφους και Ευκαιρίες για προαγωγή. Η παρούσα εργασία επιχειρεί να προωθήσει την ανάλυση και εξέταση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:**

### **ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ.**

#### **5.1 Ερευνητική μεθοδολογία**

Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθεί η ερευνητική στρατηγική και η μεθοδολογία που θα ακολουθήσω για την μελέτη της παρούσας έρευνας, προκειμένου να διερευνηθεί το επίπεδο του εργασιακού στρες, στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και συγκεκριμένα στον Δήμο Ζωγράφου και ο ρόλος που διαδραματίζει το στρες στην σωματική και ψυχική υγεία των υπαλλήλων, καθώς και στη διαχείριση των ανατιθέμενων καθηκόντων τους. Θα προβώ σε ανάλυση των στρατηγικών πρακτικών επίλυσης και διαχείρισης των συγκρούσεων, με γνώμονα την διευκόλυνση της καθημερινότητας των εργαζομένων και κατ' επέκταση των πολιτών, μέσω πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας.

Η **πρωτογενής έρευνα** αναφέρεται στη διατύπωση και ανάλυση ερωτηματολογίου που απευθύνεται σε εργαζόμενους (υπαλλήλους και προϊσταμένους) του Δήμου Ζωγράφου. Πλήρες σχέδιο ερωτηματολογίου, που να εξειδικεύει το στόχο της εργασίας δημιουργήθηκε κατόπιν συνεργασίας με τον υπεύθυνο καθηγητή, εντός του μηνός Ιουνίου 2022.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου (Χαλικιάς Μ- Μανωλέσου Α- Λάλου Π, 2015) περιλαμβάνει κλειστές ερωτήσεις (τύπου) Likert, απλής επιλογής και διχοτομημένης κλίμακας σε συνδυασμό με ερωτήσεις συνάφειας. Ο δειγματοληπτικός πληθυσμός αποτελείται από τους υπαλλήλους του Δήμου Ζωγράφου οι οποίοι αποτελούν και τη μονάδα της δειγματοληψίας. Ο τύπος του δειγματοληπτικού σχεδίου είναι αυτός της τυχαίας δειγματοληψίας (απλή και τυχαία) χωρίς επανατοποθέτηση, κατά την οποία όλοι οι υπάλληλοι είναι πιθανόν να επιλεγούν – δεν υπάρχει περίπτωση κάποιος υπάλληλος να έχει πιθανότητα επιλογής στο δείγμα ίση με το μηδέν (0) και με τη διαδικασία παραγωγής τυχαίων αριθμών από υπολογιστή θα επιλέξουμε ένα σύνολο από τυχαίους αριθμούς, σε ποσοστό 15-20% του συνολικού μας πληθυσμού.



Η δευτερογενής έρευνα αναφέρεται στην βιβλιογραφική επισκόπηση με μελέτη ακαδημαϊκής βιβλιογραφίας, άρθρων, επιστημονικών μελετών και διαδικτυακών πηγών.

## 5.2 Παρουσίαση ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο (Χαλικιάς, Μανωλέσσου, & Λάλου, 2015) αποτελεί το θεμελιώδες στοιχείο σε κάθε δειγματοληπτική έρευνα, για τη συγκέντρωση, δεδομένων, στοιχείων και πληροφοριών. Επομένως η κατασκευή ενός ερωτηματολογίου είναι σημαντική και θα πρέπει να τηρούνται κάποιες αρχές για να είναι αξιοποιήσιμη η πληροφορία που προκύπτει, επειδή το ερωτηματολόγιο παρέχει ουσιαστικά τα δεδομένα της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από εργαζομένους του Δήμου Ζωγράφου και αποτελείται από τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν, σε ερωτήσεις κλίμακας Likert, για το επίπεδο της εργασιακής τους ικανοποίησης [E.S.I. (Koustelios & Bagiatis, 1997)] καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν – διαχειρίζονται και επιλύουν τις συγκρούσεις (Adnan Kisa, 2005) και η ελληνική μετάφραση των (Κοντογιάννη. Γαλάνης. Σίσκου. Τσαβαλιάς. Μάτζιου. Κούλη και συν) στον εργασιακό τους χώρο, με σκοπό να εξεταστούν οι επιπτώσεις του εργασιακού άγχους – στρες μέσα από την ανάδειξη των συναισθημάτων που αυτές (συγκρούσεις) προκαλούν στους υπάλληλους.

Για τη μέτρηση της εργασιακής - επαγγελματικής ικανοποίησης (Karasek R, 1998) όπως ο τρόπος λήψης αποφάσεων, τα συναισθήματα από το χώρο εργασίας και οι συνθήκες εργασίας, χρησιμοποιήθηκαν 18 ερωτήσεις για να μετρήσουν τις διαστάσεις της (Spector P. E., 1985), δηλαδή τη φύση της εργασίας, το μισθό, τις προοπτικές εξέλιξης προαγωγής, τις συνθήκες εργασίας και τον οργανισμό του Δήμου Ζωγράφου. Η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με τις ανάγκες του ατόμου (McLeod S, 2018) όπου οι χαμηλότερες ανάγκες πρέπει να ικανοποιούνται προτού τα άτομα μπορέσουν να ανταποκριθούν στις υψηλότερες ανάγκες σύμφωνα με την θεωρία του (Maslow A. H., 1943). Οι ανάγκες ιεραρχούνται με πρώτη τις φυσιολογικές ανάγκες (φαγητό, νερό, ξεκούραση), την ανάγκη για ασφάλεια, ψυχολογικές ανάγκες με πρώτη τις κοινωνικές σχέσεις (φιλία, οικείες σχέσεις) και δεύτερη την αυτοεκτίμηση

(κύρος και αίσθημα ολοκλήρωσης) και τέλος η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση (επίτευξη πλήρους προσωπικού στόχου συμπεριλαμβάνοντας δημιουργικές δραστηριότητες).

Για την μέτρηση αντιμετώπισης συγκρούσεων, λήφθηκε υπ' όψιν η πιλοτική εργασία (Adnan Kisa, 2005) σύμφωνα με την οποία θα πρέπει να γίνεται αποδεκτό ότι οι συγκρούσεις βοηθούν στην παραγωγικότητα (A. Judge Stephen P.- Robbins Timothy, 2011) του οργανισμού και των υπαλλήλων του, όταν αντιμετωπίζονται με τον κατάλληλο τρόπο και πρέπει να γίνονται αποδεκτές, να μην υπάρχει δηλαδή διαχωρισμός σε καλές ή άσχημες.

Στο δεύτερο οι ερωτώμενοι καλούνται να περιγράψουν την εν γένει εργασιακή τους συμπεριφορά και επικοινωνία, τις γνώσεις τους στις Τ.Π.Ε καθώς και τις αναμεταξύ τους σχέσεις και τον τρόπο λειτουργίας του Δήμου σε ομάδες εργασίας. Στο μέρος αυτό καλούνται να δηλώσουν και το επίπεδο του εργασιακού άγχους-στρες και της αυτοεκτίμησης που έχουν.

Στο τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου παρέχονται γενικές πληροφορίες, σχετικά με προσωπικά και δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη θέση που κατέχουν, τα έτη προϋπηρεσίας και το ετήσιο εισόδημα, για τους εν λόγω υπαλλήλους.

Χρησιμοποιείται η παραγωγική ερευνητική προσέγγιση από το «γενικό» στο «ειδικό» (Χαλικιάς Μιλτιάδης). Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι στις έρευνες που εφαρμόζεται η παραγωγική λογική αρχικά εξετάζεται η υπάρχουσα θεωρία και με βάση αυτήν αναπτύσσονται συγκεκριμένες ερευνητικές υποθέσεις προς έλεγχο.

### 5.3 Ερευνητικά ερωτήματα

- Ενδέχεται το εργασιακό άγχος να συνδράμει στην μειωμένη απόδοση των υπαλλήλων, στην ανάπτυξη άσχημων διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ τους καθώς και στην απώλεια κινήτρου για την προσωπική εργασιακή τους πρόοδο;
- Ποιο είναι το επίπεδο του εργασιακού άγχους που προκαλείται στους υπαλλήλους από τη διαχείριση των ανατιθέμενων καθηκόντων τους;
- Ποιες πρακτικές διαχείρισης των συγκρούσεων είναι αποτελεσματικές για τον Δήμο Ζωγράφου;
- Ποιοι θεωρούνται οι πιο κατάλληλοι και αποτελεσματικοί τρόποι στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου;

### 5.4 Ερευνητικές υποθέσεις

- ⇒ Υπόθεση 1<sup>η</sup> : Το επίπεδο του εργασιακού στρες και το επίπεδο αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων του Δήμου Ζωγράφου επηρεάζεται από την απόδοση των υπαλλήλων.
- ⇒ Υπόθεση 2<sup>η</sup>: Το επίπεδο της αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων συνδέεται με την χρήση μέσων ΤΠΕ.
- ⇒ Υπόθεση 3<sup>η</sup> : Η ικανοποίηση από της εργασία εξαρτάται από εργασιακές συνθήκες όπως ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών, επαρκής φωτισμός και εξαερισμός, κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου και την αξιοκρατική και δίκαιη μεταχείριση από τον Δήμο στους υπαλλήλους του.
- ⇒ Υπόθεση 4<sup>η</sup> : Η επιλεγμένη στρατηγική επίλυσης των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δ. Ζωγράφου είναι αποδεκτή μέθοδος.
- ⇒ Υπόθεση 5<sup>η</sup>: Το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία εξαρτάται από την κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό και την αξιοκρατική και δίκαιη μεταχείριση των υπαλλήλων από τον Δήμο.
- ⇒ Υπόθεση 6<sup>η</sup> : Η αξιολόγηση των εργασιακών σχέσεων και της ικανοποίησης από τους ρόλους και τα καθήκοντα δεν εξαρτώνται από τις πρακτικές διαχείρισης των συγκρούσεων.
- ⇒ Υπόθεση 7<sup>η</sup> : Η αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δ. Ζωγράφου εξαρτάται από την συνεργασία των υπαλλήλων και την εργασιακή τους ικανοποίηση.

## ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 5.5 Χρονοδιάγραμμα GANTT

Πίνακας 5.5. 1: Χρονοδιάγραμμα Διπλωματικής Εργασίας GANTT

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2022																															
	Γεωργία Διαμαντούλη				Απρίλιος				Μάιος				Ιούνιος				Ιούλιος				Αύγουστος				Σεπτέμβριος							
Εβδομάδες	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Επεξεργασία θέματος																																
Συγκέντρωση στοιχείων																																
Ανασκόπηση -Μελέτη βιβλιογραφίας/ πηγών																																
Εκπόνηση έρευνας γραφείου																																
Συγγραφή Εργασίας																																
Παράδοση Εργασίας																																
Παρουσίαση Εργασίας																																

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

## 5.6 Περιγραφική Στατιστική

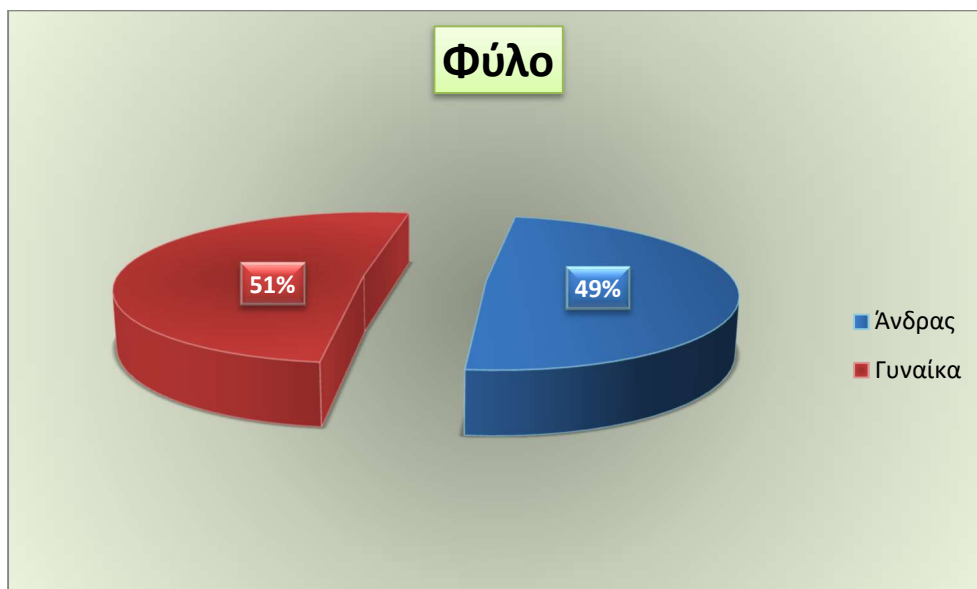
### 5.6.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Πίνακας 5.6 1: Φύλο

Φύλο					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Άνδρας	47	49,0	49,0	49,0
	Γυναίκα	49	51,0	51,0	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου και αφορά στους υπαλλήλους του, παρατηρείται ότι το δείγμα μας είναι ισομερώς καταμερισμένο καθώς σε αυτή συμμετείχαν 96 εργαζόμενοι εκ των οποίων οι γυναίκες του δείγματος είναι 49 και αποτελούν το 51% της έρευνας ενώ οι άνδρες του δείγματος είναι 47 και αποτελούν ποσοστό 49% της έρευνας.



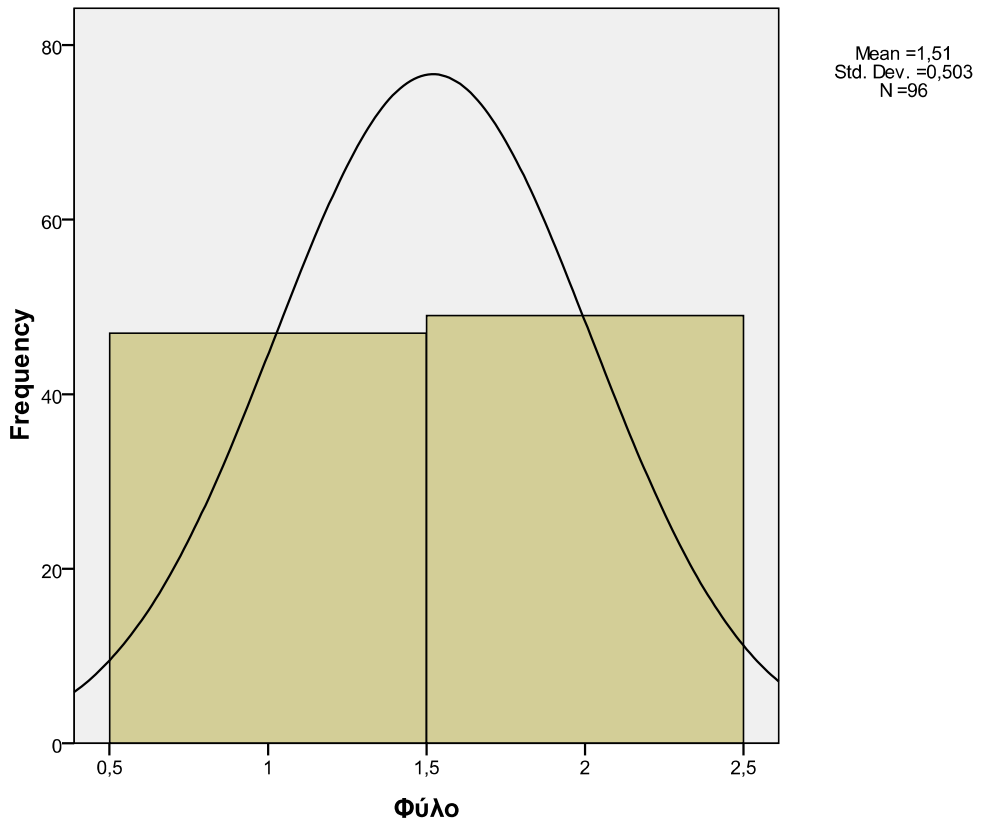
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6. 1: Φύλο

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή φύλο, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι το φύλο που υπερτερεί οριακά είναι η γυναίκες (1.51) γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 2,00. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 2, δηλαδή γυναίκες. Η διακύμανση ( Variance) είναι 0,253 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,503 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew} (-0,042 / 0,246 = -0.17)$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis} (-2,041 / 0,488 = -4.18)$ , θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι -0,17 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 1.

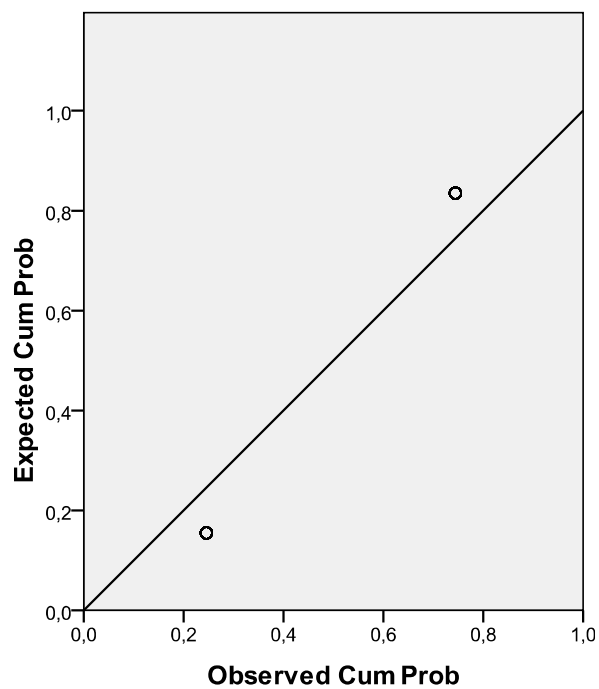
#### Statistics

Φύλο		
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		1,51
Median		2,00
Mode		2
Std. Deviation		,503
Variance		,253
Skewness		-,042
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-2,041
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		1



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα

**Normal P-P Plot of Φύλο**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο αλλά δίπλα σε αυτήν.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Φύλο
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	1,51
	Std. Deviation	,503
Most Extreme Differences	Absolute	,345
	Positive	,335
	Negative	-,345
Kolmogorov-Smirnov Z		3,385
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις H0 ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και H1 ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.00 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

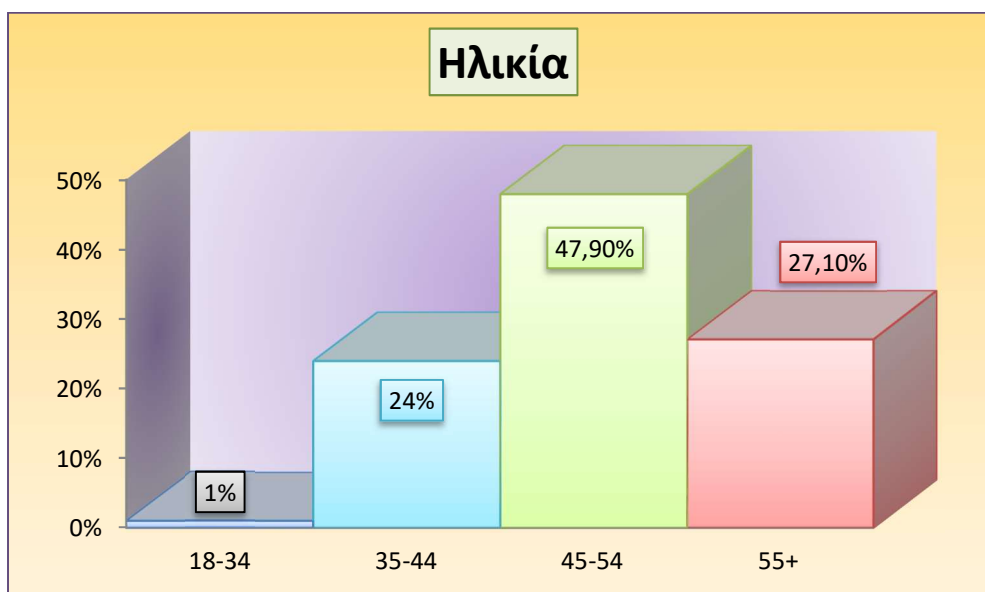


Πίνακας 5.6 2: Ηλικία

Ηλικία					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	18-34	1	1,0	1,0	1,0
	35-44	23	24,0	24,0	25,0
	45-54	46	47,9	47,9	72,9
	55+	26	27,1	27,1	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Η ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα, όπως παρουσιάζεται παρακάτω, μας φανερώνει ότι οι ηλικιακές ομάδες 45-54 και 55+ αποτελούν το 75% της έρευνας, με 24% να ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 35-44 και μόλις 1% να αντιστοιχεί στην ηλικιακή ομάδα 18-34.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

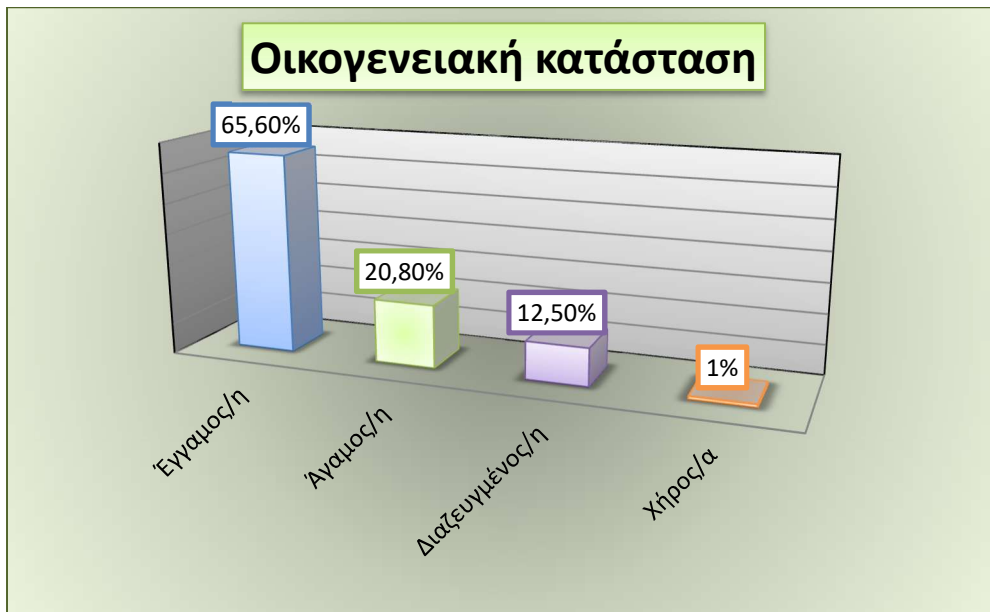
Διάγραμμα 5.6. 2: Ηλικία

Πίνακας 5.6 3: Οικογενειακή Κατάσταση

Οικογενειακή Κατάσταση					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Έγγαμος/η	63	65,6	65,6	65,6
	Άγαμος/η	20	20,8	20,8	86,5
	Διαζευγμένος/η	12	12,5	12,5	99,0
	Χήρος/α	1	1,0	1,0	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Από το σύνολο των ενενήντα έξι (96) συμμετεχόντων στην έρευνα παντρεμένοι είναι εξήντα τρεις(63) ανύπαντροι είκοσι (20), διαζευγμένοι δώδεκα (12) και ένας χήρος



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6. 3: Οικογενειακή Κατάσταση

Πίνακας 5.6 4: Διασταύρωση Φύλο \* Οικογενειακή Κατάσταση

Φύλο * Οικογενειακή Κατάσταση Διασταύρωση						
		Οικογενειακή Κατάσταση				Σύνολο
		Έγγαμος/η	Άγαμος/η	Διαζευγμένος/η	Χήρος/α	
Φύλο	Άνδρας	29	12	5	1	47
	Γυναίκα	34	8	7	0	49
Σύνολο		63	20	12	1	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο και οικογενειακή κατάσταση προκύπτει ότι οι παντρεμένοι άνδρες είναι είκοσι εννέα (29) ενώ οι παντρεμένες γυναίκες είναι τριάντα τέσσερις (34) , ανύπαντροι άνδρες δώδεκα (12) –ανύπαντρες γυναίκες οκτώ (8), διαζευγμένοι πέντε (5)-διαζευγμένες επτά (7) και χήρος ένας (1).



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

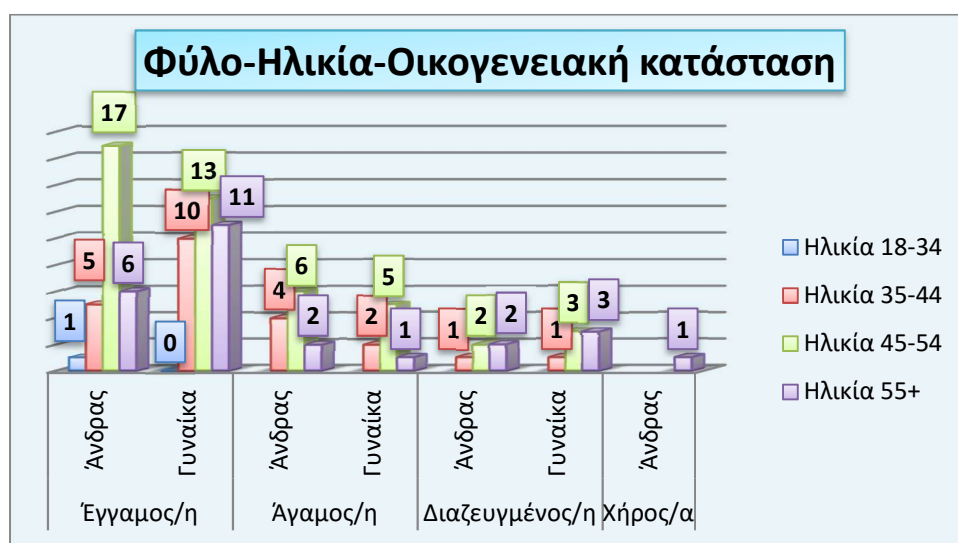
Διάγραμμα 5.6. 4: Διασταύρωση Φύλο \* Οικογενειακή Κατάσταση

Πίνακας 5.6 5: Διασταύρωση Φύλο \* Ηλικία \* Οικογενειακή Κατάσταση

Φύλο * Ηλικία * Οικογενειακή Κατάσταση Διασταύρωση							
Οικογενειακή Κατάσταση			Ηλικία				Σύνολο
			18-34	35-44	45-54	55+	
Έγγαμος/η	Φύλο	Άνδρας	1	5	17	6	29
		Γυναίκα	0	10	13	11	34
	Σύνολο		1	15	30	17	63
Άγαμος/η	Φύλο	Άνδρας		4	6	2	12
		Γυναίκα		2	5	1	8
	Σύνολο			6	11	3	20
Διαζευγμένος/η	Φύλο	Άνδρας		1	2	2	5
		Γυναίκα		1	3	3	7
	Σύνολο			2	5	5	12
Χήρος/α	Φύλο	Άνδρας				1	1
	Σύνολο					1	1

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο, οικογενειακή κατάσταση και ηλικίας προκύπτει ότι στους παντρεμένους άνδρες υπερτερεί η ηλικιακή ομάδα 45- 54 ενώ στις παντρεμένες γυναίκες η ηλικιακή ομάδα 45-54 με ελάχιστη διαφορά από τις ηλικιακές ομάδες 34-44 και 55+, στους ανύπαντρους άνδρες και ανύπαντρες γυναίκες υπερτερεί η ηλικιακή ομάδα 45- 54, στους διαζευγμένοι/ διαζευγμένες οι ηλικιακές ομάδες 45-54 και 55+ και ο ένας χήρος ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 55+.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

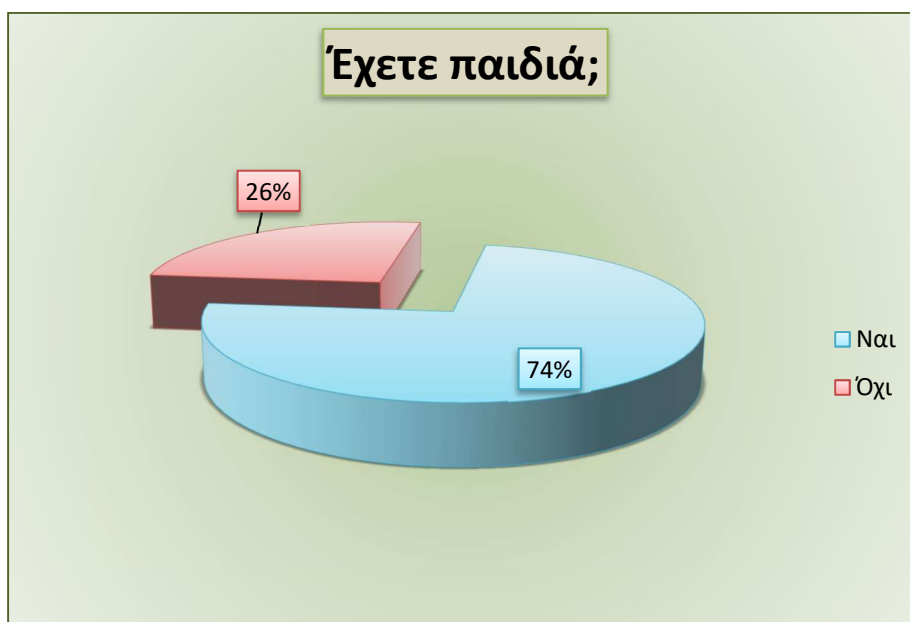
Διάγραμμα 5.6. 5: Διασταύρωση Φύλο \* Ηλικία \* Οικογενειακή Κατάσταση

Πίνακας 5.6 6: Έχετε παιδιά;

Έχετε παιδιά?					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	71	74,0	74,0	74,0
	Όχι	25	26,0	26,0	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από το σύνολο των ενενήντα έξι (96) εργαζομένων οι εβδομήντα ένας (71) έχουν παιδιά και είκοσι ένας (21) δήλωσαν ότι δεν έχουν παιδιά.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

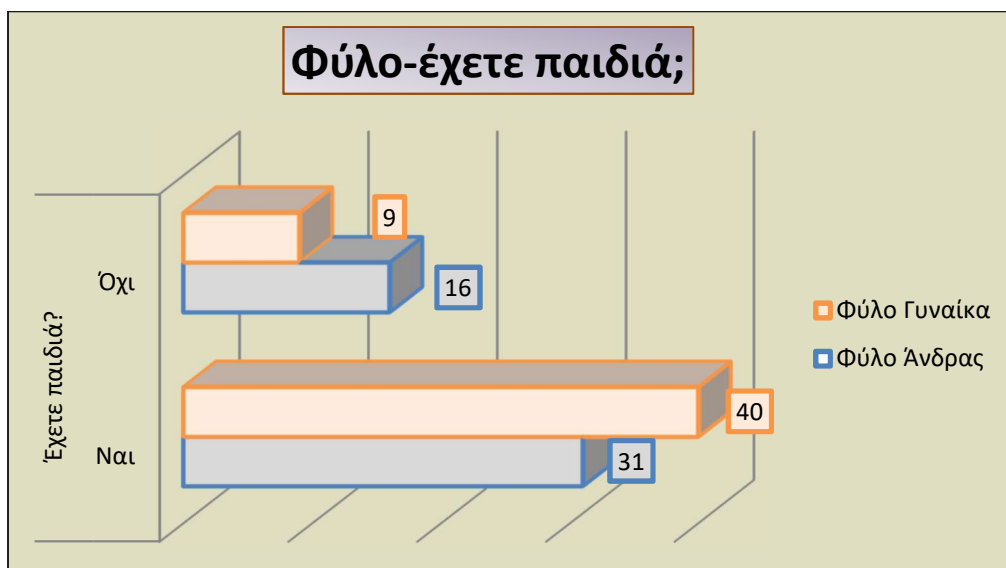
Διάγραμμα 5.6. 6: Έχετε παιδιά;

Πίνακας 5.6 7: Διασταύρωση Φύλο \* Έχετε παιδιά;

Φύλο * Έχετε παιδιά?		Διασταύρωση		Σύνολο
		Έχετε παιδιά?		
		Ναι	Όχι	
Φύλο	Άνδρας	31	16	47
	Γυναίκα	40	9	49
Σύνολο		71	25	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Από τους ενενήντα έξι (96)ερωτηθέντες εργαζομένους στο Δήμο Ζωγράφου, αυτοί που δήλωσαν ότι έχουν παιδιά είναι οι εβδομήντα ένας (71) εκ των οποίων οι 31 (31) άνδρες και σαράντα (40) γυναίκες. Δεκαέξι (16) άνδρες και εννέα (9) γυναίκες δεν έχουν παιδιά.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6. 7: Διασταύρωση Φύλο \* Έχετε παιδιά;

Πίνακας 5.6 8: Αριθμός παιδιών

Αριθμός παιδιών					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ένα	30	31,3	<b>42,3</b>	42,3
	Δύο	35	36,5	<b>49,3</b>	91,5
	Τρία	6	6,3	<b>8,5</b>	100,0
	Σύνολο	71	74,0	100,0	
Missing	99	25	26,0		
Σύνολο		96	100,0		

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Ένα παιδί έχει το 42,3% (30)των εργαζομένων, δύο παιδιά το 49,3% (35)και τρία παιδιά το 8.5% (6).



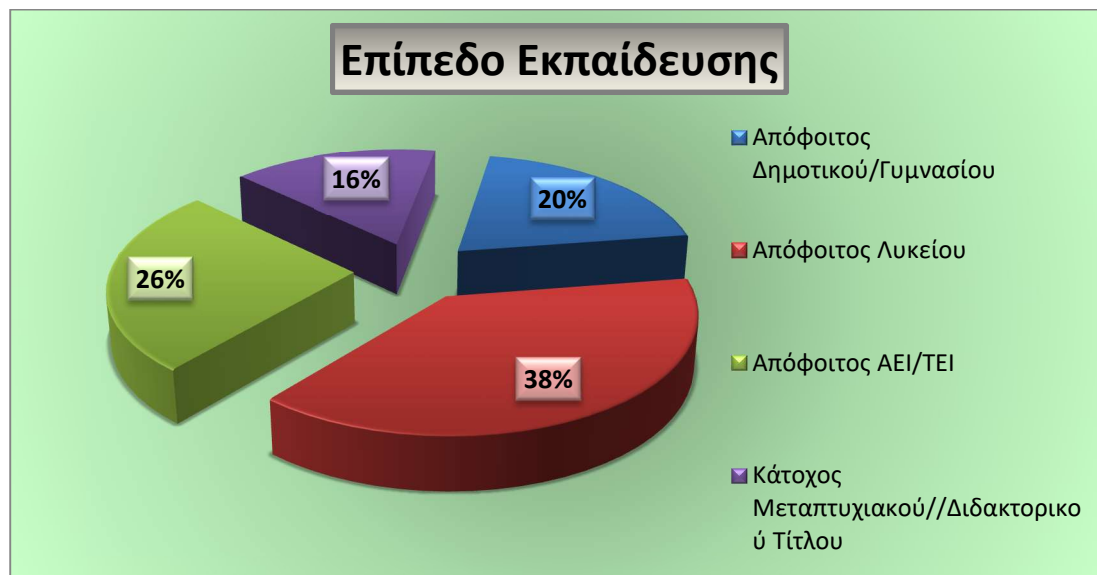
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
Διάγραμμα 5.6. 8: Αριθμός παιδιών

Πίνακας 5.6 9: Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίπεδο εκπαίδευσης					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου	19	19,8	19,8	19,8
	Απόφοιτος Λυκείου	37	38,5	38,5	58,3
	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	25	26,0	26,0	84,4
	Κάτοχος Μεταπτυχιακού//Διδακτορικού Τίτλου	15	15,6	15,6	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα το 19,8% (19 υπάλληλοι) είναι απόφοιτοι Δημοτικού/Γυμνασίου, το 38,5% απόφοιτοι λυκείου (37 υπάλληλοι), το 26,0% απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (25 υπάλληλοι) και το 15,6% (15 υπάλληλοι) κάτοχοι Μεταπτυχιακού / Διδακτορικού τίτλου σπουδών.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
**Διάγραμμα 5.6. 9: Επίπεδο εκπαίδευσης**

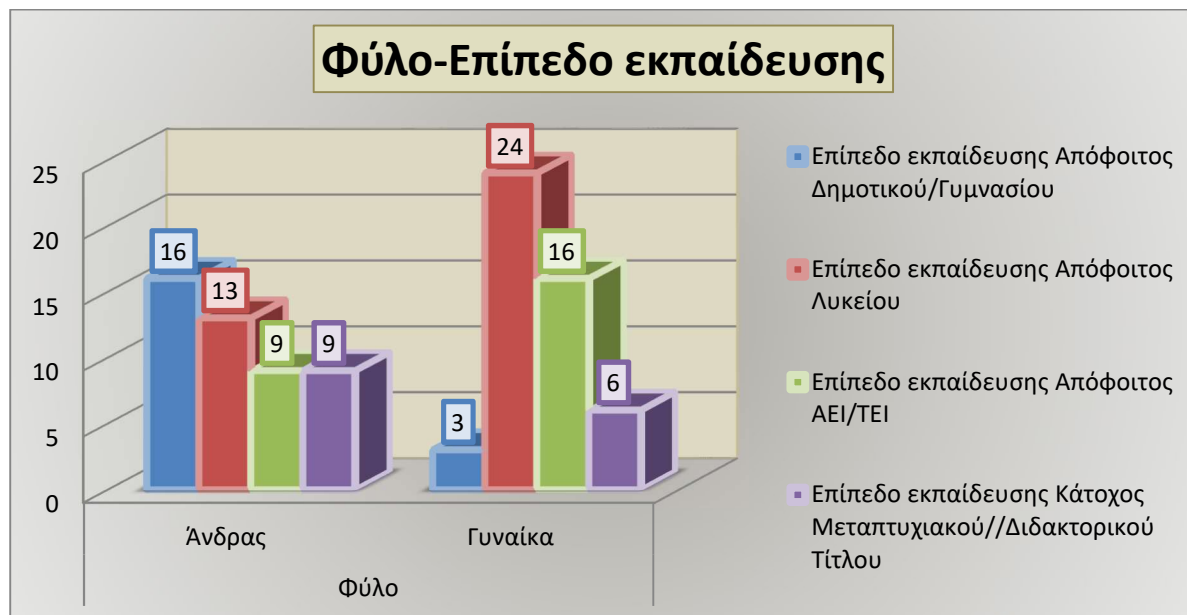
**Πίνακας 5.6 10: Διασταύρωση Φύλο \* Επίπεδο εκπαίδευσης**

Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης Διασταύρωση						
		Επίπεδο εκπαίδευσης				Σύνολο
		Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου	Απόφοιτος Λυκείου	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	Κάτοχος Μεταπτυχιακού// Διδακτορικού Τίτλου	
Φύλο	Άνδρας	16	13	9	9	47
	Γυναίκα	3	24	16	6	49
Σύνολο		19	37	25	15	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο και επίπεδο εκπαίδευσης παρατηρούμε ότι απόφοιτοι Δημοτικού/Γυμνασίου είναι δεκαέξι (16) άνδρες και τρεις (3) γυναίκες, απόφοιτοι Λυκείου είναι δεκατρείς (13) άνδρες και εικοσιτέσσερις (24) γυναίκες, απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ είναι εννέα (9) άνδρες και δεκαέξι (16) γυναίκες και τέλος κάτοχοι Μεταπτυχιακού / Διδακτορικού τίτλου σπουδών είναι εννέα (9) άνδρες και έξι (6) γυναίκες.





Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
**Διάγραμμα 5.6.10: Διασταύρωση Φύλο \* Επίπεδο εκπαίδευσης**

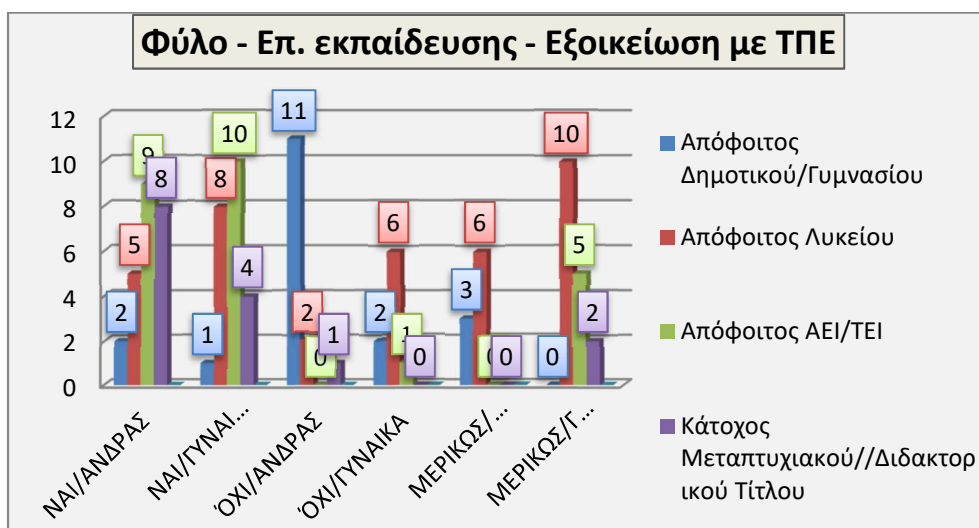
**Πίνακας 5.6.11: Διασταύρωση Φύλο \* Επίπεδο εκπαίδευσης \* Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ**

Φύλο * Επίπεδο εκπαίδευσης * Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ Διασταύρωση							
Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ			Επίπεδο εκπαίδευσης				Σύνολο
			Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου	Απόφοιτος Λυκείου	Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	Κάτοχος Μεταπτυχιακού//Διδακτορικού Τίτλου	
Ναι	Φύλο	Άνδρας	2	5	9	8	24
		Γυναίκα	1	8	10	4	23
	Σύνολο	3	13	19	12	47	
Όχι	Φύλο	Άνδρας	11	2	0	1	14
		Γυναίκα	2	6	1	0	9
	Σύνολο	13	8	1	1	23	
Μερικώς	Φύλο	Άνδρας	3	6	0	0	9
		Γυναίκα	0	10	5	2	17
	Σύνολο	3	16	5	2	26	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο, επίπεδο εκπαίδευσης και εξοικείωσης με τη χρήση μέσων ΤΠΕ παρατηρούμε ότι οι άνδρες που είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ είναι κυρίως απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και κάτοχοι

Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου σπουδών ενώ στις γυναίκες εξοικειωμένες με την χρήση ΤΠΕ είναι κυρίως απόφοιτοι Λυκείου, απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου σπουδών. Μη εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ είναι οι απόφοιτοι Δημοτικού στους άνδρες και οι απόφοιτοι Δημοτικού και Λυκείου στις γυναίκες. Μερικώς εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ είναι οι απόφοιτοι Λυκείου στους άνδρες και οι απόφοιτοι Λυκείου και ΑΕΙ/ΤΕΙ στις γυναίκες.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6. 11: Διασταύρωση Φύλο \* Επίπεδο εκπαίδευσης \* Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ

Πίνακας 5.6 12: Έτη υπηρεσίας στον Δήμο Ζωγράφου

Έτη υπηρεσίας στον Δήμο Ζωγράφου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	0-6	8	8,3	8,3	8,3
	7-12	10	10,4	10,4	18,8
	13-18	15	15,6	15,6	34,4
	19-24	44	45,8	45,8	80,2
	25+	19	19,8	19,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Από τον πίνακα παρατηρούμε ότι οκτώ (8) υπάλληλοι εργάζονται 0-6 χρόνια στο Δήμο Ζωγράφου, δέκα (10) υπάλληλοι 7-12 χρόνια, δεκαπέντε (15) υπάλληλοι 13-18, σαράντα τέσσερις (44) υπάλληλοι 19-24 και δέκα εννέα (19) υπάλληλοι 25+ χρόνια.

Πίνακας 5.6 13: Έτη υπηρεσίας στη θέση που είστε τοποθετημένοι

Έτη υπηρεσίας στη θέση που είστε τοποθετημένοι					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Έως 1	20	20,8	20,8	20,8
	1-3	24	25,0	25,0	45,8
	4-7	17	17,7	17,7	63,5
	8-11	15	15,6	15,6	79,2
	12+	20	20,8	20,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Τοποθετημένοι στην ίδια θέση υπηρεσίας για χρονικό διάστημα έως 1 χρόνο είναι είκοσι (20) υπάλληλοι, είκοσι τέσσερις (24) 1-3 έτη, δεκαεπτά (17) 4-7 έτη, δεκαπέντε (15) 8-11 έτη και είκοσι (20) είναι τοποθετημένοι στην ίδια θέση εργασίας για περισσότερα από 12 έτη.

Πίνακας 5.6 14: Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό;

Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	44	45,8	45,8	45,8
	Όχι	20	20,8	20,8	66,7
	Μερικώς	32	33,3	33,3	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι εργαζομένους στο Δ. Ζωγράφου εβδομήντα έξι (76) έχουν επαφή με κοινό (44 Ναι και 32 Μερικώς) και είκοσι (20) δεν έχουν επαφή με κοινό.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

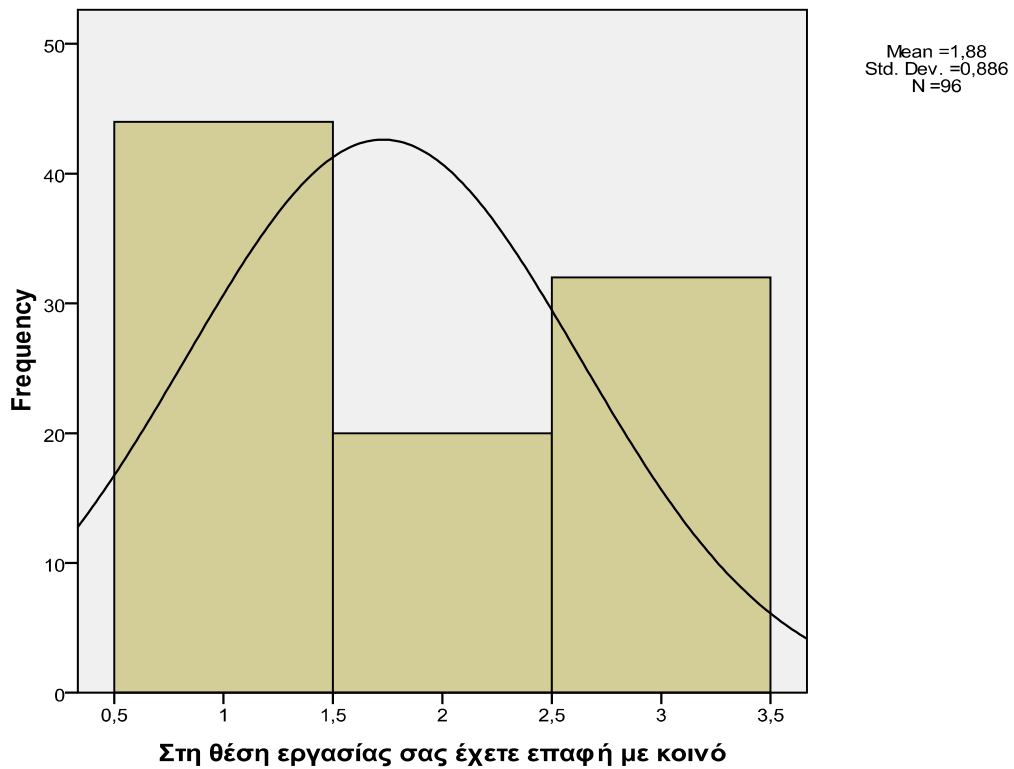
**Διάγραμμα 5.6. 12: Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό;**

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή αν **στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό**, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι Ναι καθώς η τιμή του είναι 1,88 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 2,00. Δηλαδή το 50% έχει τιμές μικρότερες από 2 και το 50% μεγαλύτερες τιμές από 2. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 1, Ναι. Η διακύμανση (Variance) είναι 0,784 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,886 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew}$  ( $-0,250 / 0,246 = 1.02$ ) και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis}$  ( $-1,692 / 0,488 = -3.47$ ), θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι 1.02 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 2.

### Statistics

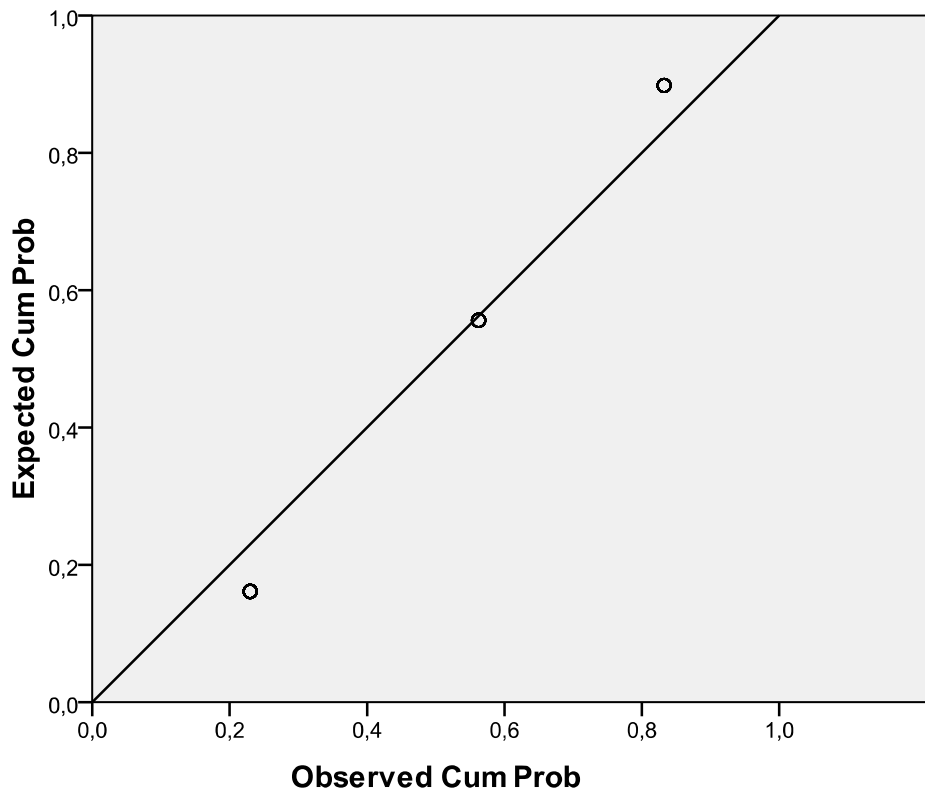
Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		1,88
Median		2,00
Mode		1
Std. Deviation		,886
Variance		,784
Skewness		,250
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-1,692
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		2



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με  
ΚΟΙΝΟ**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο αλλά δίπλα σε αυτήν.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό
N		96
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	1,88
	Std. Deviation	,886
Most Extreme Differences	Absolute	,297
	Positive	,297
	Negative	-,231
Kolmogorov-Smirnov Z		2,908
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις H0 ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και H1 ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.00 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

**Πίνακας 5.6 15: Διασταύρωση Φύλο \* στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό;**

Φύλο * Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό Διασταύρωση					
		Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό			Σύνολο
		Ναι	Όχι	Μερικώς	
Φύλο	Άνδρας	21	12	14	47
	Γυναίκα	23	8	18	49
Σύνολο		44	20	32	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο και επαφή με κοινό παρατηρούμε ότι είκοσι ένας (21) άνδρες έχουν επαφή με κοινό, δώδεκα (12) δεν έχουν και δεκατέσσερις (14) έχουν μερικώς επαφή με κοινό. Στις γυναίκες υπαλλήλους

επαφή με κοινό έχουν είκοσι τρεις (23), οκτώ (8) δεν έχουν επαφή με κοινό και δεκαοκτώ (18) έχουν μερικώς επαφή με κοινό.

**Πίνακας 5.6 16: Διασταύρωση Φύλο \* στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό \* έχω εργασιακό άγχος-στρες;**

Φύλο * Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό * Έχω εργασιακό άγχος-στρες						
Διασταύρωση						
Έχω εργασιακό άγχος-στρες			Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό			Σύνολο
			Ναι	Όχι	Μερικώς	
Ναι	Φύλο	Άνδρας	12	4	6	22
		Γυναίκα	13	6	8	27
	Σύνολο		25	10	14	49
Όχι	Φύλο	Άνδρας	2	3	3	8
		Γυναίκα	2	0	3	5
	Σύνολο		4	3	6	13
Μερικώς	Φύλο	Άνδρας	7	5	5	17
		Γυναίκα	8	2	7	17
	Σύνολο		15	7	12	34

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο, επαφή με κοινό και αν παρουσιάζουν εργασιακό άγχος-στρες παρατηρούμε από τους είκοσι δυο (22) άνδρες που παρουσιάζουν εργασιακό άγχος-στρες δώδεκα (12) έχουν επαφή με κοινό, έξι (6) έχουν μερική επαφή με κοινό και τέσσερις (4) δεν έχουν επαφή με κοινό. Από τις είκοσι επτά (27) γυναίκες που έχουν εργασιακό άγχος-στρες παρατηρούμε ότι επαφή με κοινό έχουν δεκατρείς (13), οκτώ (8) έχουν μερική επαφή με κοινό και έξι (6) δεν έχουν επαφή με κοινό. Στους δεκαεπτά (17) άνδρες που έχουν μερικώς εργασιακό άγχος-στρες, επτά (7) έχουν επαφή με κοινό, πέντε (5) έχουν μερική επαφή με κοινό και πέντε (5) δεν έχουν επαφή με κοινό, Στις δεκαεπτά γυναίκες (17) που έχουν μερικώς εργασιακό άγχος-στρες, οι οκτώ (8) έχουν επαφή με κοινό, επτά (7) έχουν μερικώς επαφή με κοινό και δυο (2) δεν έχουν επαφή με κοινό. Τέλος από τους οκτώ (8) άνδρες και τις πέντε (5) γυναίκες που δήλωσαν ότι δεν έχουν εργασιακό άγχος-στρες, επαφή με κοινό έχουν δυο (2) άνδρες και δυο (2) γυναίκες, μερικώς επαφή με κοινό έχουν τρεις (3) άνδρες και τρεις (3) γυναίκες και τρεις άνδρες δεν έχουν επαφή με κοινό.



Πίνακας 5.6 17: Κατέχετε θέση προϊσταμένου;

Κατέχετε θέση προϊσταμένου;					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	17	17,7	17,7	17,7
	Όχι	79	82,3	82,3	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από το σύνολο των ενενήντα έξι ερωτηθέντων θέση προϊσταμένου κατέχουν δεκαεπτά (17) υπάλληλοι και εβδομήντα εννέα (79) υπάλληλοι δεν κατέχουν θέση προϊσταμένου.

Πίνακας 5.6 18: Διασταύρωση κατέχετε θέση προϊσταμένου; \* στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες

Κατέχετε θέση προϊσταμένου; * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες Διασταύρωση						
		Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες				Σύνολο
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Κατέχετε θέση προϊσταμένου;	Ναι	2	2	10	3	17
	Όχι	6	19	38	16	79
Σύνολο		8	21	48	19	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών κατοχής ή όχι θέσης προϊσταμένου και παρουσίασης εργασιακού άγχους-στρες παρατηρούμε ότι στους δεκαεπτά (17) προϊσταμένους δυο (2) δεν τους διακατέχει άγχος-στρες δυο (2) είναι ουδέτεροι και δεκατρείς 13 τους διακατέχει άγχος-στρες (10 συμφωνούν και 3 συμφωνούν απόλυτα).

Ετήσιο εισόδημα σε ευρώ

		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	10500	1	1,0	1,0	1,0
	10700	1	1,0	1,0	2,1
	11000	1	1,0	1,0	3,1
	11200	2	2,1	2,1	5,2
	11500	1	1,0	1,0	6,3
	11600	1	1,0	1,0	7,3
	11700	1	1,0	1,0	8,3
	11800	2	2,1	2,1	10,4
	11900	3	3,1	3,1	13,5
	12200	3	3,1	3,1	16,7
	12400	2	2,1	2,1	18,8
	12500	2	2,1	2,1	20,8
	12600	2	2,1	2,1	22,9
	12700	1	1,0	1,0	24,0
	12800	5	5,2	5,2	29,2
	12900	2	2,1	2,1	31,3
	13000	2	2,1	2,1	33,3
	13100	2	2,1	2,1	35,4
	13200	2	2,1	2,1	37,5
	13300	1	1,0	1,0	38,5
	13400	2	2,1	2,1	40,6
	13500	4	4,2	4,2	44,8
	13600	3	3,1	3,1	47,9
	13700	1	1,0	1,0	49,0
	13900	1	1,0	1,0	50,0
	14000	4	4,2	4,2	54,2
	14300	1	1,0	1,0	55,2
	14400	3	3,1	3,1	58,3
	14600	2	2,1	2,1	60,4
	14800	1	1,0	1,0	61,5
	15000	3	3,1	3,1	64,6

15200	1	1,0	1,0	65,6
15800	2	2,1	2,1	67,7
16000	1	1,0	1,0	68,8
16200	1	1,0	1,0	69,8
16400	2	2,1	2,1	71,9
16500	1	1,0	1,0	72,9
16700	2	2,1	2,1	75,0
16800	1	1,0	1,0	76,0
16900	1	1,0	1,0	77,1
17000	5	5,2	5,2	82,3
17500	2	2,1	2,1	84,4
17600	1	1,0	1,0	85,4
17800	2	2,1	2,1	87,5
18000	5	5,2	5,2	92,7
18800	3	3,1	3,1	95,8
19000	1	1,0	1,0	96,9
19400	1	1,0	1,0	97,9
19800	1	1,0	1,0	99,0
21600	1	1,0	1,0	100,0
Σύνολο	96	100,0	100,0	

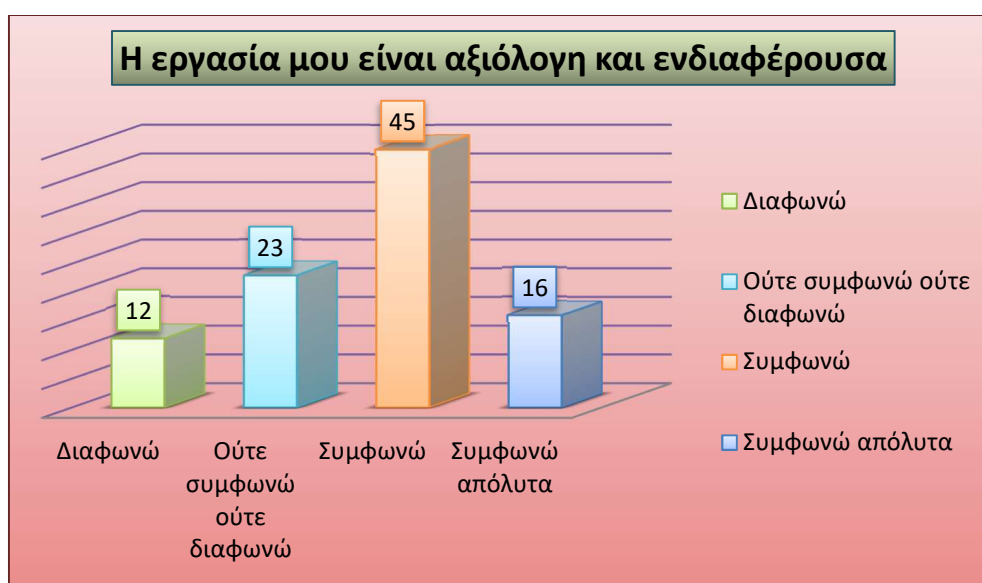
## 5.6.2 Εργασιακή ικανοποίηση-συγκρούσεις

Πίνακας 5.6.2. 1: Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα

Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ	12	12,5	12,5	12,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	23	24,0	24,0	36,5
	Συμφωνώ	45	46,9	46,9	83,3
	Συμφωνώ απόλυτα	16	16,7	16,7	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι (96) υπαλλήλους αξιόλογη και ενδιαφέρουσα θεωρούν την εργασία τους εξήντα ένας ( 61) εκ των οποίων οι σαράντα πέντε (45) συμφωνούν και οι δεκαέξι(16) συμφωνούν απόλυτα. Ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν οι είκοσι τρεις (23) και δώδεκα (12) δεν τη θεωρούν αξιόλογη και ενδιαφέρουσα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

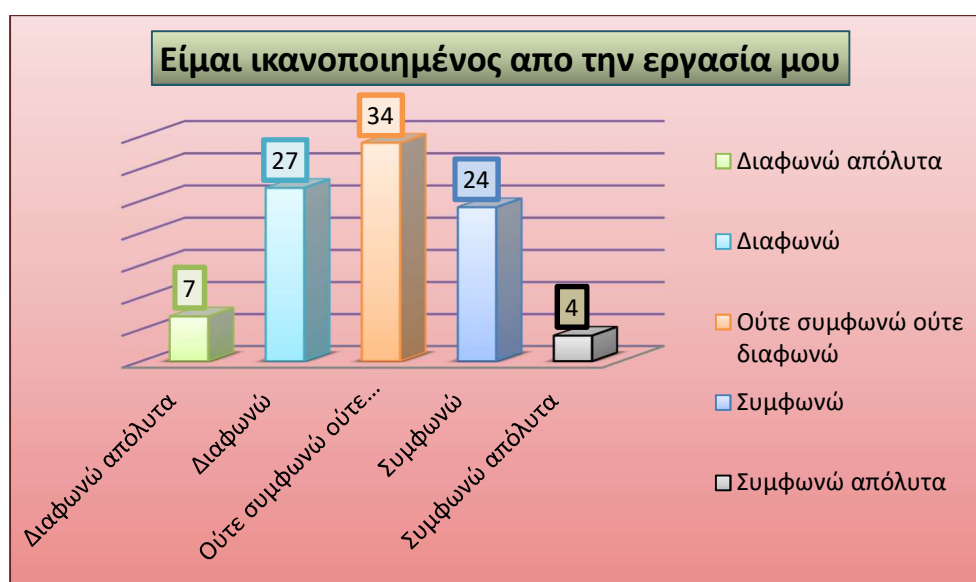
Διάγραμμα 5.6.2. 1: Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα

Πίνακας 5.6.2. 2: Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου

Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	7	7,3	7,3	7,3
	Διαφωνώ	27	28,1	28,1	35,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	35,4	35,4	70,8
	Συμφωνώ	24	25,0	25,0	95,8
	Συμφωνώ απόλυτα	4	4,2	4,2	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της μεταβλητής μας αν είναι οι υπάλληλοι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους. Πιο συγκεκριμένα διαφωνούν απόλυτα επτά (7), διαφωνούν είκοσι επτά (27), ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν τριάντα τέσσερις (34), συμφωνούν είκοσι τέσσερις (24) και συμφωνούν απόλυτα τέσσερις (4).



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 2: Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου

Πίνακας 5.6.2. 3: Διασταύρωση Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου \* Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια \* Φύλο

Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου * Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια * Φύλο Διασταύρωση							
Φύλο		Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια					Σύνολο
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Άνδρας	Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου	Διαφωνώ απόλυτα	0	1	1	0	2
		Διαφωνώ	0	4	4	3	11
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0	7	8	3	18
		Συμφωνώ	2	2	8	1	13
		Συμφωνώ απόλυτα	0	2	0	1	3
	Σύνολο		2	16	21	8	47
Γυναίκα	Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου	Διαφωνώ απόλυτα	0	0	2	3	5
		Διαφωνώ	0	4	10	2	16
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	5	7	3	16
		Συμφωνώ	1	1	4	5	11
		Συμφωνώ απόλυτα	0	1	0	0	1
	Σύνολο		2	11	23	13	49

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο, ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας και αντιμετώπισης απαιτήσεων και στενών χρονικών εργασιακών ορίων παρατηρούμε τα εξής: οι άνδρες που δεν είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους συμφωνούν ότι υπάρχουν απαιτήσεις και στενά εργασιακά χρονικά όρια (οκτώ στους δεκατρείς) και το ίδιο ισχύει και για τις αντίστοιχες γυναίκες (δεκαεπτά στις είκοσι μια).

Οι άνδρες και οι γυναίκες που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν περί της ικανοποίησής τους από τις συνθήκες εργασίας τους συμφωνούν ότι αντιμετωπίζουν απαιτήσεις και στενά εργασιακά χρονικά όρια καθώς επίσης και οι άνδρες και οι γυναίκες που συμφωνούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τις εργασιακές συνθήκες συμφωνούν ότι αντιμετωπίζουν απαιτήσεις και στενά εργασιακά χρονικά όρια.

Εξάιρεση αποτελούν οι άνδρες και οι γυναίκες οι οποίοι συμφωνούν απόλυτα ότι είναι ικανοποιημένοι από τις εργασιακές συνθήκες, όπου ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στην ύπαρξη απαιτήσεων και στενών εργασιακών ορίων.

**Πίνακας 5.6.2. 4: Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς**

Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	13	13,5	13,5	13,5
	Συμφωνώ	55	57,3	57,3	70,8
	Συμφωνώ απόλυτα	28	29,2	29,2	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δεκατρείς (13) υπάλληλοι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στο ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους, πενήντα πέντε (55) υπάλληλοι συμφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους και είκοσι οκτώ (28) συμφωνούν απόλυτα ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους.

**Πίνακας 5.6.2. 5: Διασταύρωση Έχω εργασιακό άγχος- στρες \* Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς**

Έχω εργασιακό άγχος- στρες * Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς Διασταύρωση					
		Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς			Σύνολο
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Έχω εργασιακό άγχος- στρες	Ναι	7	30	12	49
	Όχι	2	7	4	13
	Μερικώς	4	18	12	34
Σύνολο		13	55	28	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών έχω εργασιακό άγχος-στρες και στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς, παρατηρούμε ότι από τους σαράντα εννέα (49) υπαλλήλους που έχουν εργασιακό άγχος-στρες επτά (7) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους,

τριάντα (30) συμφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους και δώδεκα (12) συμφωνούν απόλυτα ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους.

Από τους δεκατρείς (13) υπαλλήλους που δεν έχουν εργασιακό άγχος-στρες δύο (2) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους, επτά (7) συμφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους και τέσσερις (4) συμφωνούν απόλυτα ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους.

Από τους τριάντα τέσσερις (34) υπαλλήλους που έχουν μερικώς εργασιακό άγχος-στρες τέσσερις (4) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους, δεκαοκτώ (18) συμφωνούν ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους και δώδεκα (12) συμφωνούν απόλυτα ότι ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους.

**Πίνακας 5.6.2. 6: Διασταύρωση Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά \* Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου \* Κατέχετε θέση προϊσταμένου**

Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά * Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου * Κατέχετε θέση προϊσταμένου; Διασταύρωση								
Κατέχετε θέση προϊσταμένου;			Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου					Σύνολο
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Ναι	Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά	Διαφωνώ	0	1	3	1	0	5
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	0	2	3	1	7
		Συμφωνώ	1	0	1	3	0	5
	Σύνολο		2	1	6	7	1	17
Όχι	Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά	Διαφωνώ απόλυτα	0	1	3	0	0	4
		Διαφωνώ	1	6	9	3	1	20
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	9	12	8	5	35
		Συμφωνώ	0	2	2	13	2	19
		Συμφωνώ απόλυτα	0	1	0	0	0	1
Σύνολο		2	19	26	24	8	79	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών κατοχής ή όχι θέσης προϊσταμένου, εάν οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά και αν στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενο, παρατηρούμε τα εξής: οι πέντε (5) προϊστάμενοι που θεωρούν ότι οι συγκρούσεις δεν αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά είναι ουδέτεροι ως προς



κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενο στα εργασιακά προβλήματα, ενώ στους αντίστοιχους είκοσι τέσσερις (24) υπάλληλους, δώδεκα (12) είναι ουδέτεροι, οκτώ (8) είναι αρνητικοί (ως προς την κατανόηση και στήριξη στα εργασιακά προβλήματα) και τέσσερις (4) είναι θετικοί.

Από τους επτά (7) προϊσταμένους που είναι ουδέτεροι ως προς την επικοινωνιακή αντιμετώπιση των συγκρούσεων οι τέσσερις (4) συμφωνούν / συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει κατανόηση και στήριξη στα εργασιακά προβλήματα από τον προϊστάμενο, οι δυο (2) είναι ουδέτεροι και ένας (1) διαφωνεί απόλυτα, ενώ στους αντίστοιχους τριάντα πέντε (35) υπαλλήλους δεκατρείς (13) συμφωνούν / συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει κατανόηση και στήριξη στα εργασιακά προβλήματα από τον προϊστάμενο, δώδεκα (12) είναι ουδέτεροι και δέκα (10) διαφωνούν (9) / διαφωνούν απόλυτα(1).

Από τους πέντε (5) προϊσταμένους που θεωρούν ότι οι συγκρούσεις αντιμετωπίζονται επικοινωνιακά, οι τρεις (3) συμφωνούν ότι υπάρχει κατανόηση και στήριξη στα εργασιακά προβλήματα από τον προϊστάμενο, ένας (1) είναι ουδέτερος και ένας (1) διαφωνεί απόλυτα ενώ στους αντίστοιχους είκοσι (20) υπαλλήλους δεκαπέντε (15) συμφωνούν / συμφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει κατανόηση και στήριξη στα εργασιακά προβλήματα από τον προϊστάμενο, δυο (2) είναι ουδέτεροι και τρεις (3) διαφωνούν.

**Πίνακας 5.6.2. 7: Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια**

Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ	4	4,2	4,2	4,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	28,1	28,1	32,3
	Συμφωνώ	44	45,8	45,8	78,1
	Συμφωνώ απόλυτα	21	21,9	21,9	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τέσσερις (4) υπάλληλοι διαφωνούν ότι στην εργασία τους αντιμετωπίζουν απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια, είκοσι επτά (27) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σαράντα τέσσερις (44) συμφωνούν και είκοσι ένας (21) συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 5.6.2. 8: Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων

Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	4	4,2	4,2	4,2
	Διαφωνώ	23	24,0	24,0	28,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	33,3	33,3	61,5
	Συμφωνώ	26	27,1	27,1	88,5
	Συμφωνώ απόλυτα	11	11,5	11,5	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τέσσερις (4) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων, είκοσι τρεις (23) διαφωνούν, τριάντα δύο (32) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, είκοσι έξι (26) συμφωνούν και έντεκα (11) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 3: Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων

### Statistics

Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία  
ανάληψης πρωτοβουλιών

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		3,10
Median		3,00
Mode		3
Std. Deviation		1,010
Variance		1,021
Skewness		-,338
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-,415
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		4

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή αν στον εργασιακό χώρο υπάρχει ελευθερία στην ανάληψη πρωτοβουλιών, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ καθώς η τιμή του είναι 3,10 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 3,00. Δηλαδή το 50% έχει τιμές μικρότερες από 3 και το 50% μεγαλύτερες τιμές από 3. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 3, η απάντηση ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Η διακύμανση ( Variance) είναι 1,021 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 1,010 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το ηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew} (-0,338 / 0,246 = 1.37)$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis} (-0,415 / 0,488 = -0.85)$ , θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως

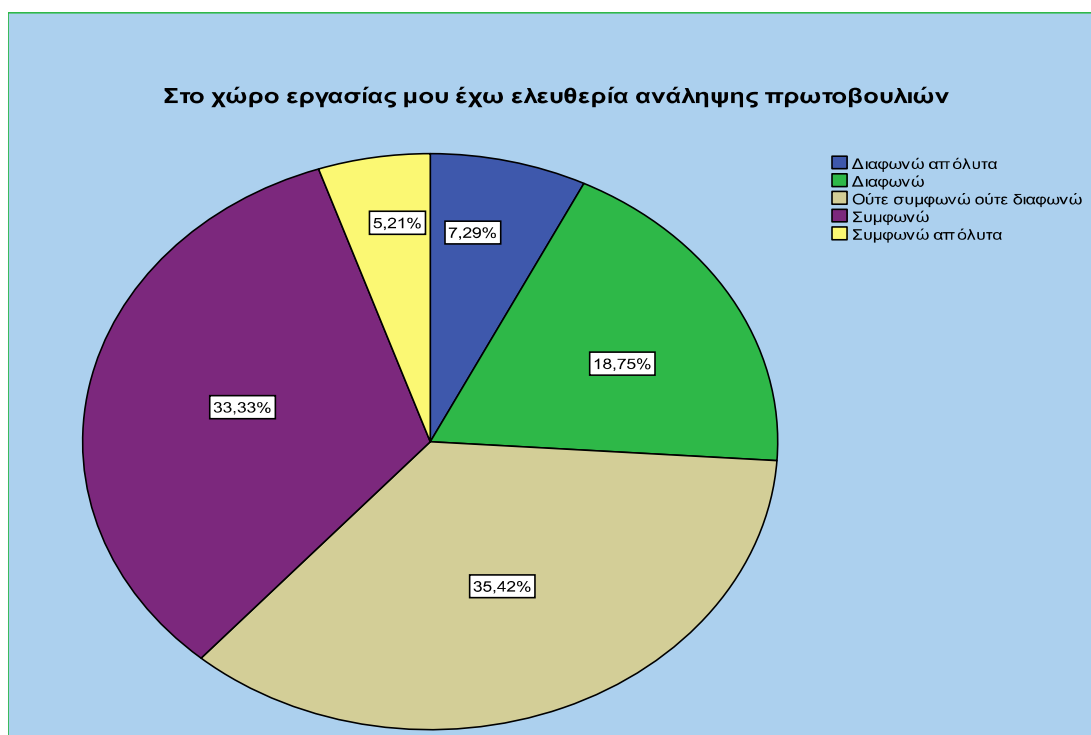
συμμετρική καθώς το πηλίκο Skewness/ Std. Error of Skewness είναι -1.37 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 4.

**Πίνακας 5.6.2. 9: Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών**

Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	7	7,3	7,3	7,3
	Διαφωνώ	18	18,8	18,8	26,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	34	35,4	35,4	61,5
	Συμφωνώ	32	33,3	33,3	94,8
	Συμφωνώ απόλυτα	5	5,2	5,2	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

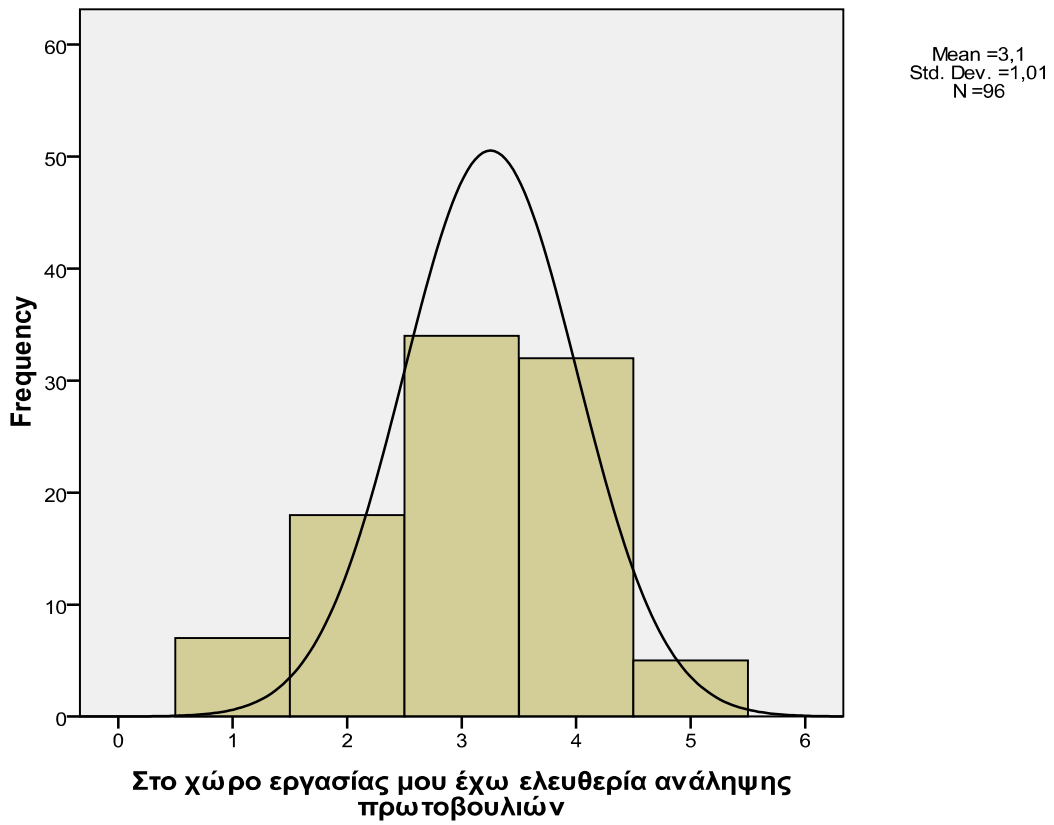
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι επτά (7) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι έχουν ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών, δεκαοκτώ (18) διαφωνούν, τριάντα τέσσερις (34) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα δύο (32) συμφωνούν και πέντε (5) συμφωνούν απόλυτα.



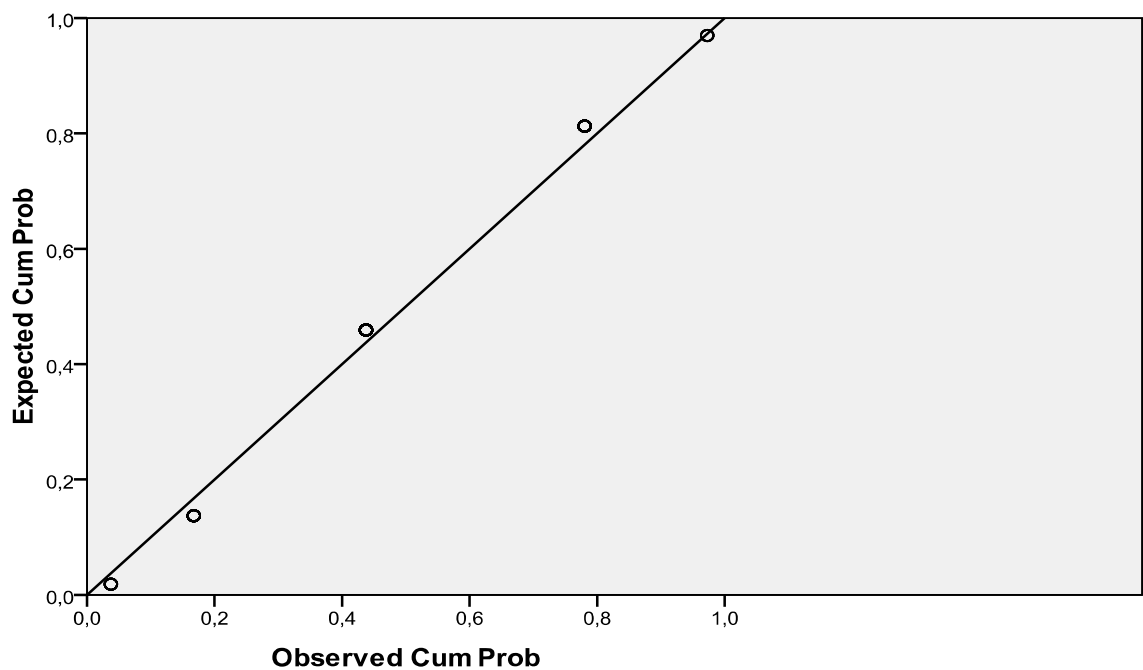
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

**Διάγραμμα 5.6.2. 4: Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών**



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας τείνει προς την κανονικότητα.

Normal P-P Plot of Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο αλλά ελάχιστα δίπλα σε αυτήν.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,10
	Std. Deviation	1,010
Most Extreme Differences	Absolute	,199
	Positive	,156
	Negative	-,199
Kolmogorov-Smirnov Z		1,945
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις  $H_0$  ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και  $H_1$  ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.001 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.01 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

**Πίνακας 5.6.2. 10: Για τις υπηρεσίες που προσφέρω αμείβομαι σε ικανοποιητικό βαθμό;**

Για τις υπηρεσίες που προσφέρω αμείβομαι σε ικανοποιητικό βαθμό					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	11	11,5	11,5	11,5
	Διαφωνώ	40	41,7	41,7	53,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	27,1	27,1	80,2
	Συμφωνώ	17	17,7	17,7	97,9
	Συμφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι έντεκα (11) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι αμείβονται σε ικανοποιητικό βαθμό για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, σαράντα (40) διαφωνούν, είκοσι έξι (26) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, δεκαεπτά (17) συμφωνούν και δύο (2) συμφωνούν απόλυτα.

**Πίνακας 5.6.2. 11: Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου**

Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	2,1
	Διαφωνώ	24	25,0	25,0	27,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	37	38,5	38,5	65,6
	Συμφωνώ	32	33,3	33,3	99,0
	Συμφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

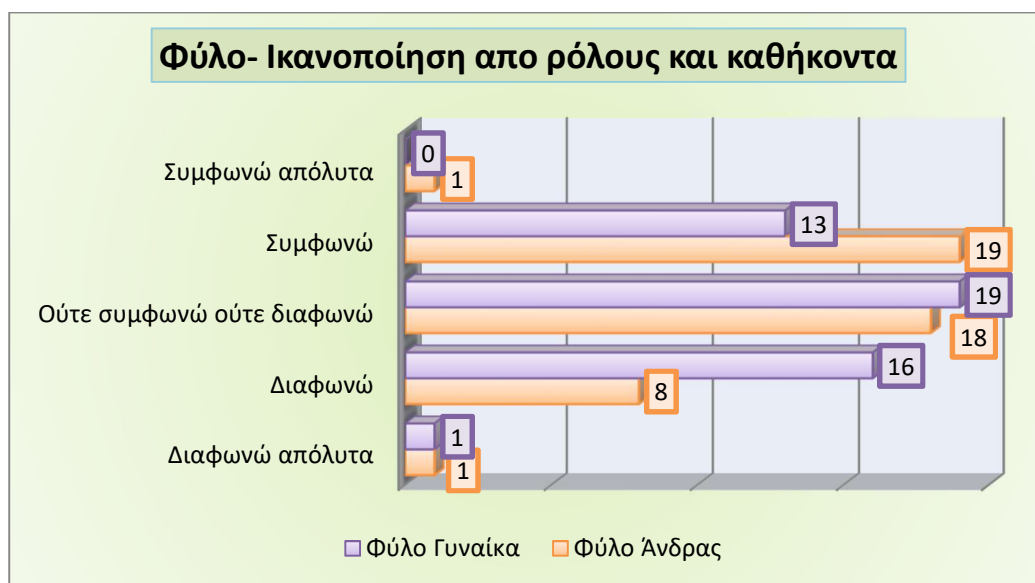
Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δύο (2) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους, είκοσι τέσσερις (24) διαφωνούν, τριάντα επτά (37) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα δύο (32) συμφωνούν και ένας (1) συμφωνεί απόλυτα

Πίνακας 5.6.2. 12: Διασταύρωση Φύλο \* Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου

Φύλο * Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου Διασταύρωση							
		Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου					Σύνολο
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Φύλο	Άνδρας	1	8	18	19	1	47
	Γυναίκα	1	16	19	13	0	49
Σύνολο		2	24	37	32	1	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών φύλο και είμαι ικανοποιημένος από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου παρατηρούμε ότι ένας (1) άνδρας και μια(1) γυναίκα διαφωνούν απόλυτα ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους. Οκτώ (8) άνδρες και δεκαέξι (16) γυναίκες διαφωνούν στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους., δεκαοκτώ (18) άνδρες και δέκα εννέα (19) γυναίκες, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους, δεκαεννέα (19) άνδρες και δεκατρείς (13) γυναίκες συμφωνούν στο ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους και ένας (1) άνδρας συμφωνεί απόλυτα στο ότι είναι ικανοποιημένος από τους ρόλους και τα καθήκοντά του.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 5: Διασταύρωση Φύλο \* Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου

Πίνακας 5.6.2. 13: Διασταύρωση Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα \* Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου



Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα * Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου Διασταύρωση							
		Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου					Σύνολο
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα	Διαφωνώ	0	8	3	1	0	12
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	8	8	6	0	23
	Συμφωνώ	1	7	22	14	1	45
	Συμφωνώ απόλυτα	0	1	4	11	0	16
Σύνολο		2	24	37	32	1	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

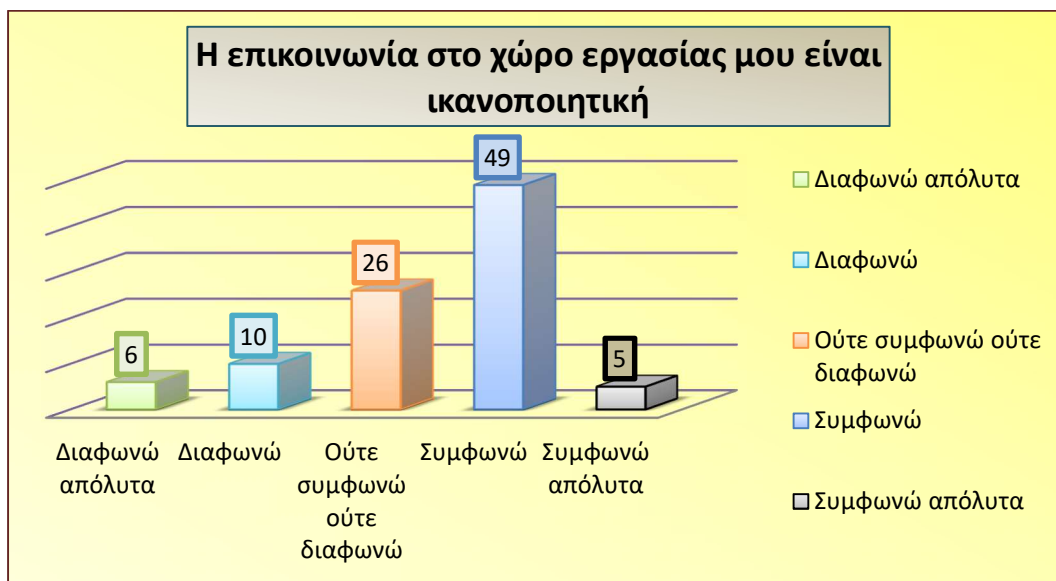
Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών η **εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα και είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου** παρατηρούμε ότι αυτοί που διαφωνούν ότι η εργασία τους είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα διαφωνούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους. Αυτοί που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι η εργασία τους είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα είναι μοιρασμένοι, αυτοί που συμφωνούν ότι η εργασία τους είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους και τέλος αυτοί που συμφωνούν απόλυτα διαφωνούν ότι η εργασία τους είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα συμφωνούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ρόλους και τα καθήκοντά τους.

Πίνακας 5.6.2. 14: Η επικοινωνία στο χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική

Η επικοινωνία στον χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	6	6,3	6,3	6,3
	Διαφωνώ	10	10,4	10,4	16,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	27,1	27,1	43,8
	Συμφωνώ	49	51,0	51,0	94,8
	Συμφωνώ απόλυτα	5	5,2	5,2	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι έξι (6) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι η επικοινωνία είναι ικανοποιητική στο χώρο εργασίας τους, δέκα (10) διαφωνούν, είκοσι έξι (26) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σαράντα εννέα (49) συμφωνούν και πέντε (5) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 6: Η επικοινωνία στο χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική

### Statistics

Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		3,81
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		,850
Variance		,722
Skewness		-,469
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-,232
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		3

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή αν στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι συμφωνώ καθώς η τιμή του είναι 3,81 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 4,00. Δηλαδή το 50% έχει τιμές μικρότερες από 4 και το 50% μεγαλύτερες τιμές από 4. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 4, η απάντηση συμφωνά. Η διακύμανση (Variance) είναι 0,722 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,850 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew} (-0,496 / 0,246 = 2.02)$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis} (-0,232 / 0,488 = -0.48)$ , θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως αρνητικά ασύμμετρη καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι 2.02

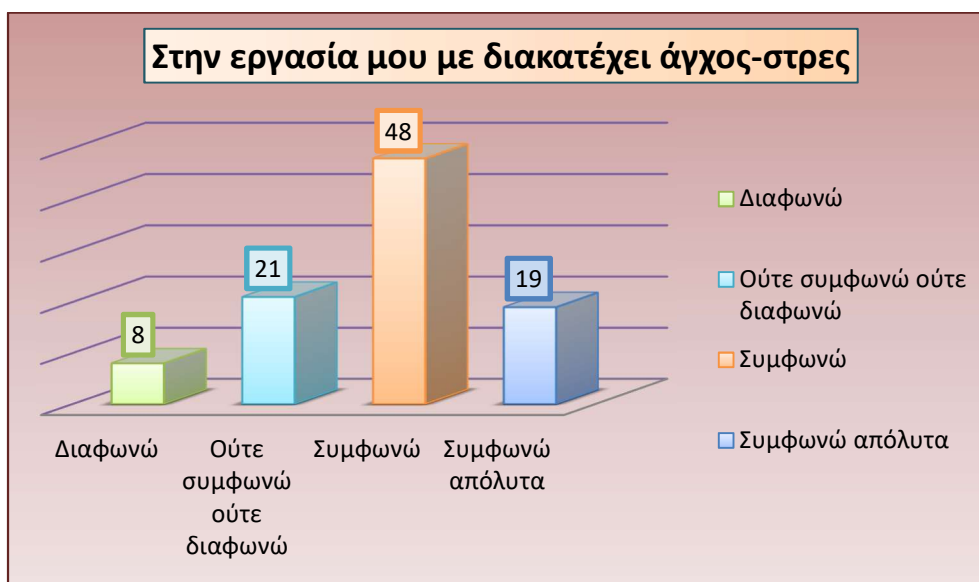
που σημαίνει ότι δεν βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 3.

Πίνακας 5.6.2. 15 : Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες

Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ	8	8,3	8,3	8,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	21,9	21,9	30,2
	Συμφωνώ	48	50,0	50,0	80,2
	Συμφωνώ απόλυτα	19	19,8	19,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

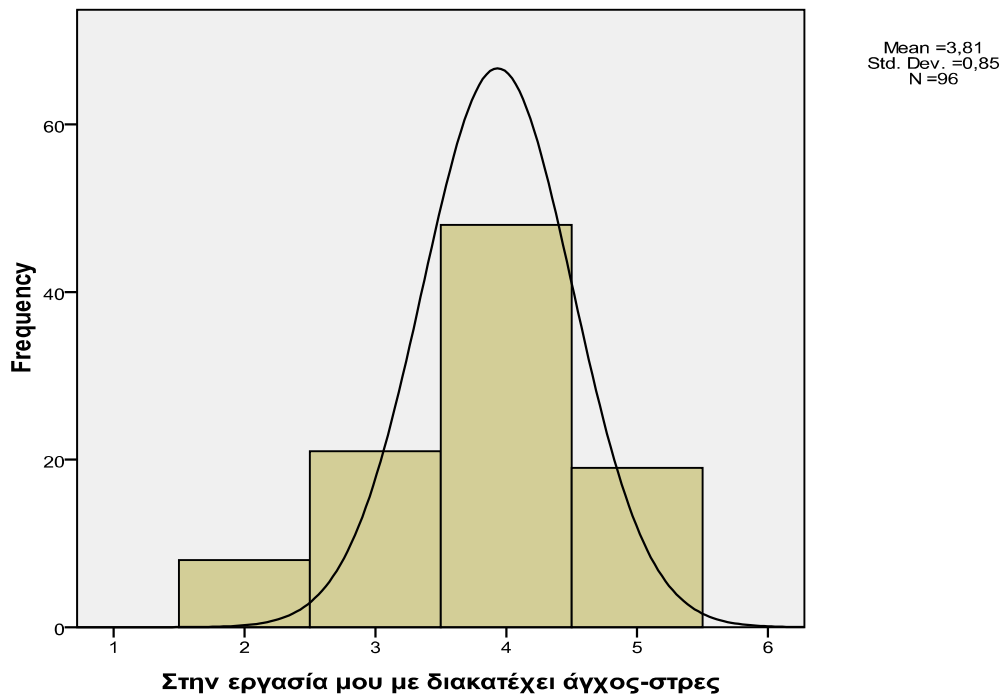
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι οκτώ (8) υπάλληλοι διαφωνούν ότι στην εργασία τους διακατέχονται από άγχος-στρες, είκοσι ένας (21) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σαράντα οκτώ (48) συμφωνούν και δεκαεννέα (19) συμφωνούν απόλυτα.



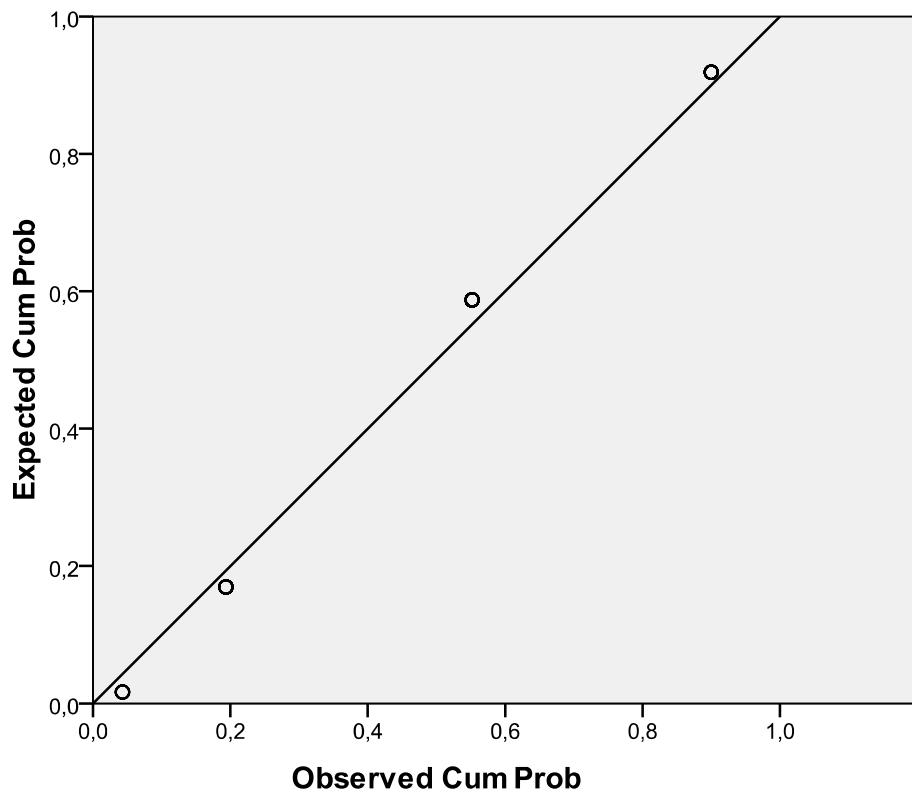
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 7: Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο αλλά ελάχιστα δίπλα σε αυτήν.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,81
	Std. Deviation	,850
Most Extreme Differences	Absolute	,285
	Positive	,215
	Negative	-,285
Kolmogorov-Smirnov Z		2,795
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις H0 ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και H1 ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 5.6.2. 16: Διασταύρωση Φύλο \* Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό \* Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες

Φύλο * Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες Διασταύρωση						
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες			Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό			Σύνολο
			Ναι	Όχι	Μερικώς	
Διαφωνώ	Φύλο	Άνδρας	2	1	1	4
		Γυναίκα	2	0	2	4
	Σύνολο		4	1	3	8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Φύλο	Άνδρας	2	4	6	12
		Γυναίκα	6	0	3	9
	Σύνολο		8	4	9	21
Συμφωνώ	Φύλο	Άνδρας	14	5	7	26
		Γυναίκα	9	5	8	22
	Σύνολο		23	10	15	48
Συμφωνώ απόλυτα	Φύλο	Άνδρας	3	2	0	5
		Γυναίκα	6	3	5	14
	Σύνολο		9	5	5	19

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών Φύλο, στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό και στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες παρατηρούμε ότι αυτοί που δεν έχουν άγχος-στρες δηλώνουν κατά πλειοψηφία ότι έχουν επαφή- μερικώς επαφή με κοινό, αυτοί που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι έχουν άγχος-στρες κατά πλειοψηφία ότι έχουν επαφή- μερικώς επαφή με κοινό, το ίδιο ισχύει και για αυτούς που δηλώνουν ότι έχουν άγχος-στρες (συμφωνώ- απόλυτα).

Πίνακας 5.6.2. 17: Στον χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός

Στον χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	12	12,5	12,5	12,5
	Διαφωνώ	24	25,0	25,0	37,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	20,8	20,8	58,3
	Συμφωνώ	29	30,2	30,2	88,5
	Συμφωνώ απόλυτα	11	11,5	11,5	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δώδεκα (12) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει επαρκής εξαερισμός και φωτισμός, είκοσι τέσσερις (24) διαφωνούν, είκοσι

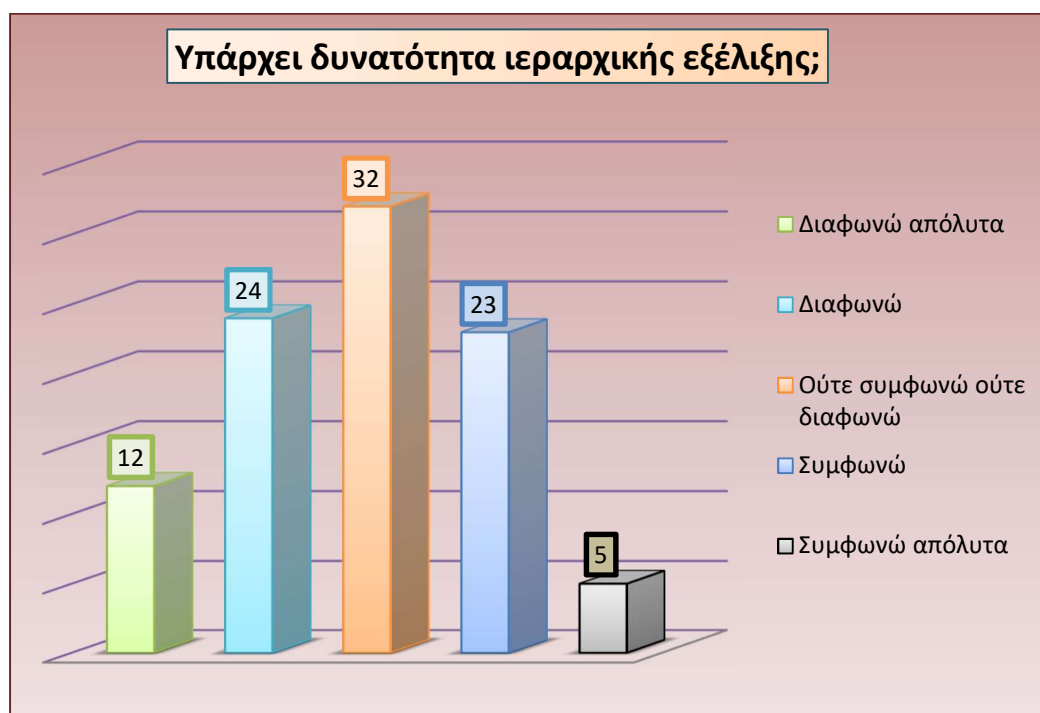
(20) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, είκοσι εννέα (29) συμφωνούν και έντεκα (11) συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 5.6.2. 18: Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης

Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	12	12,5	12,5	12,5
	Διαφωνώ	24	25,0	25,0	37,5
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	33,3	33,3	70,8
	Συμφωνώ	23	24,0	24,0	94,8
	Συμφωνώ απόλυτα	5	5,2	5,2	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δώδεκα (12) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι υπάρχει δυνατότητα – ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης, είκοσι τέσσερις (24) διαφωνούν, τριάντα δύο (32) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, είκοσι τρεις (23) συμφωνούν και πέντε (5) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 8: Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης



### Statistics

Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		3,40
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		1,021
Variance		1,042
Skewness		-,318
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-,530
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		4

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή αν αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι συμφωνώ καθώς η τιμή του είναι 3,40 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 4,00. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 4, η απάντηση συμφωνώ. Η διακύμανση (Variance) είναι 1,042 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 1,021 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew}$  ( $-0,318 / 0,246 = -1.29$ ) και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis}$  ( $-0,530 / 0,488 = -1.08$ ), θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι -1.29 που

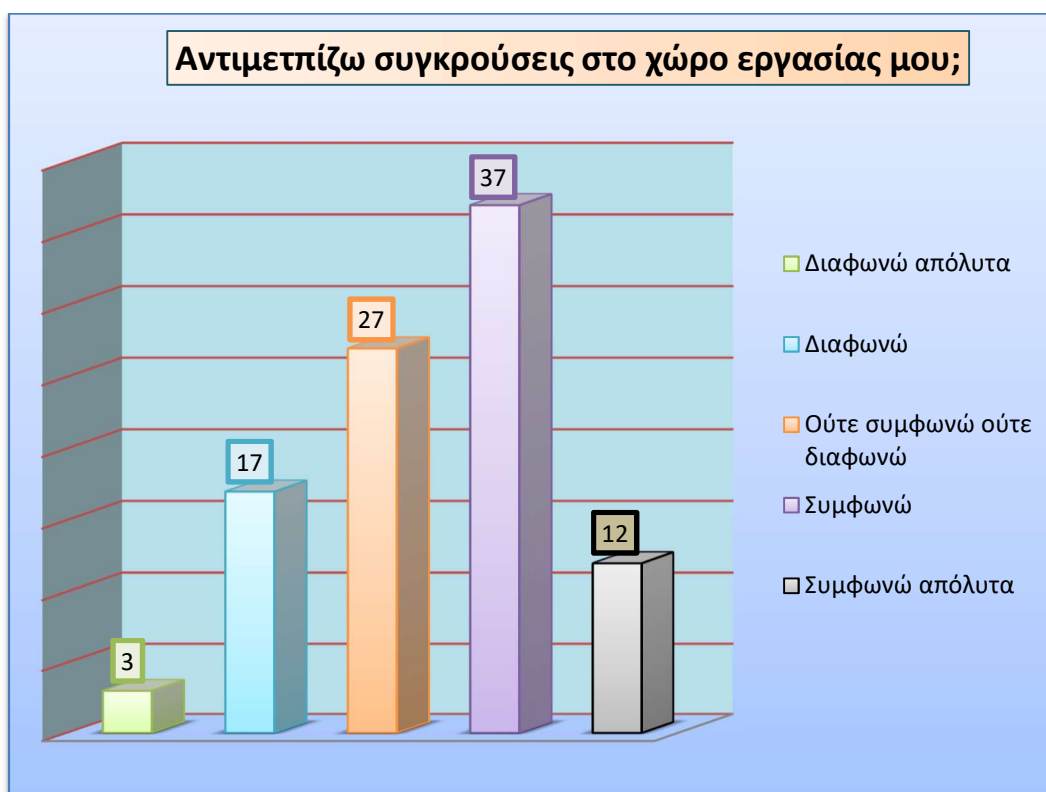
σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 4.

Πίνακας 5.6.2. 19: Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου

Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	3	3,1	3,1	3,1
	Διαφωνώ	17	17,7	17,7	20,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	28,1	28,1	49,0
	Συμφωνώ	37	38,5	38,5	87,5
	Συμφωνώ απόλυτα	12	12,5	12,5	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

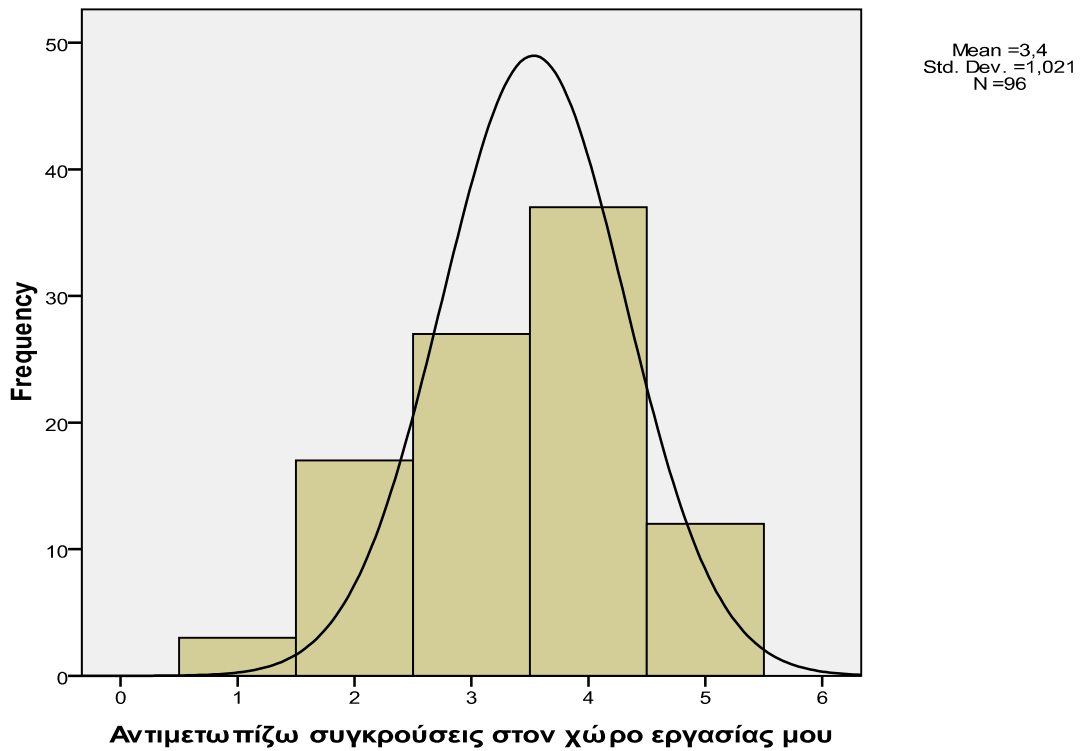
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τρεις (3) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι αντιμετωπίζουν συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους, δεκαεπτά (17) διαφωνούν, είκοσι επτά (27) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα επτά (37) συμφωνούν και δώδεκα (12) συμφωνούν απόλυτα.



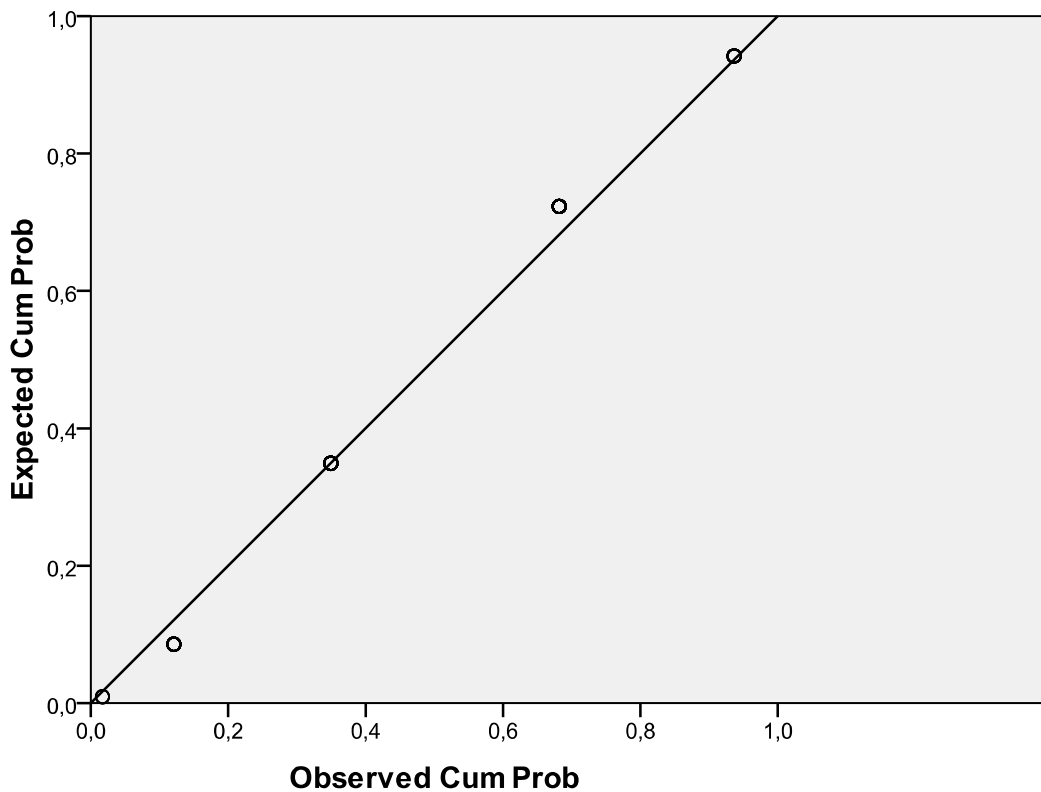
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 9: Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι όλα τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο, κάποια είναι ελάχιστα δίπλα σε αυτήν.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου
N		96
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	3,40
	Std. Deviation	1,021
Most Extreme Differences	Absolute	,233
	Positive	,152
	Negative	-,233
Kolmogorov-Smirnov Z		2,288
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

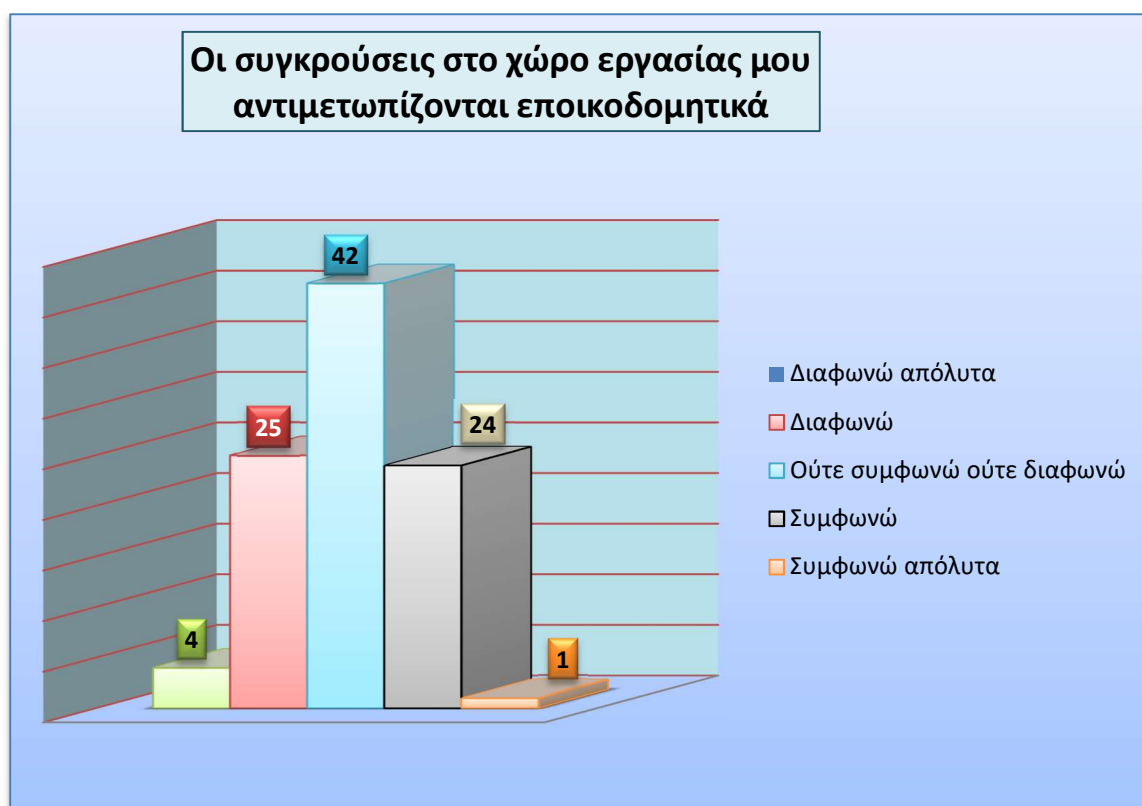
Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις  $H_0$  ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και  $H_1$  ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 5.6.2. 20: Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά

Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	4	4,2	4,2	4,2
	Διαφωνώ	25	26,0	26,0	30,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	42	43,8	43,8	74,0
	Συμφωνώ	24	25,0	25,0	99,0
	Συμφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τέσσερις (4) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα στο ότι αντιμετωπίζονται οι συγκρούσεις εποικοδομητικά στο χώρο εργασίας τους, είκοσι πέντε (25) διαφωνούν, σαράντα δύο (42) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, είκοσι τέσσερις (24) συμφωνούν και ένας (1) συμφωνεί απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 10: Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά

### Statistics

Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι  
άριστες

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		3,47
Median		4,00
Mode		4
Std. Deviation		,929
Variance		,862
Skewness		-,511
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-,174
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		4

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή των άριστων σχέσεων με τους συναδέλφους, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι συμφωνώ καθώς η τιμή του είναι 3,47 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 4,00. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 4, η απάντηση συμφωνώ. Η διακύμανση (Variance) είναι 0,862 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,929 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew}$  ( $-0,511 / 0,246 = - 2.08$ ) και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis}$  ( $-0,174 / 0,488 = -0.36$ ), θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως αρνητικά ασύμμετρα καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of}$

Skewness είναι -2.08 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 4.

Πίνακας 5.6.2. 21: Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες

Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	2,1
	Διαφωνώ	14	14,6	14,6	16,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	27,1	27,1	43,8
	Συμφωνώ	45	46,9	46,9	90,6
	Συμφωνώ απόλυτα	9	9,4	9,4	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

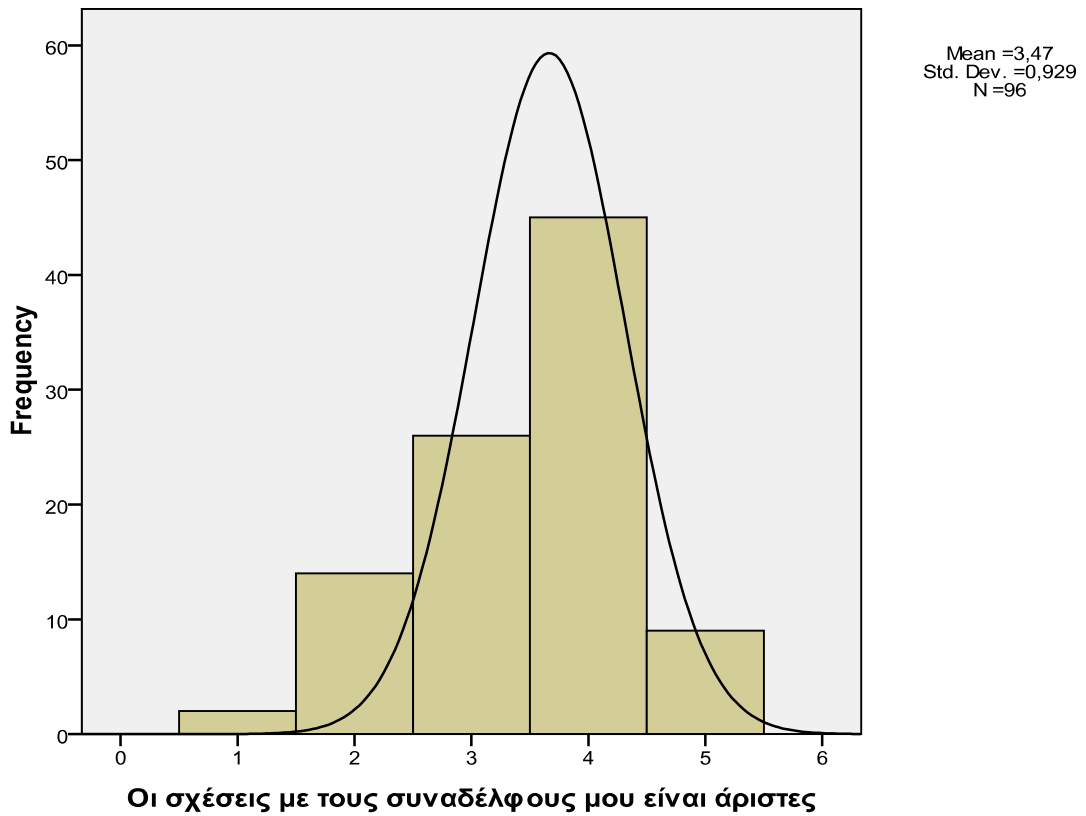
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δύο (2) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα στο ότι οι σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους είναι άριστες, δεκατέσσερις (14) διαφωνούν, είκοσι έξι (26) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σαράντα πέντε (45) συμφωνούν και εννέα (9) συμφωνούν απόλυτα.



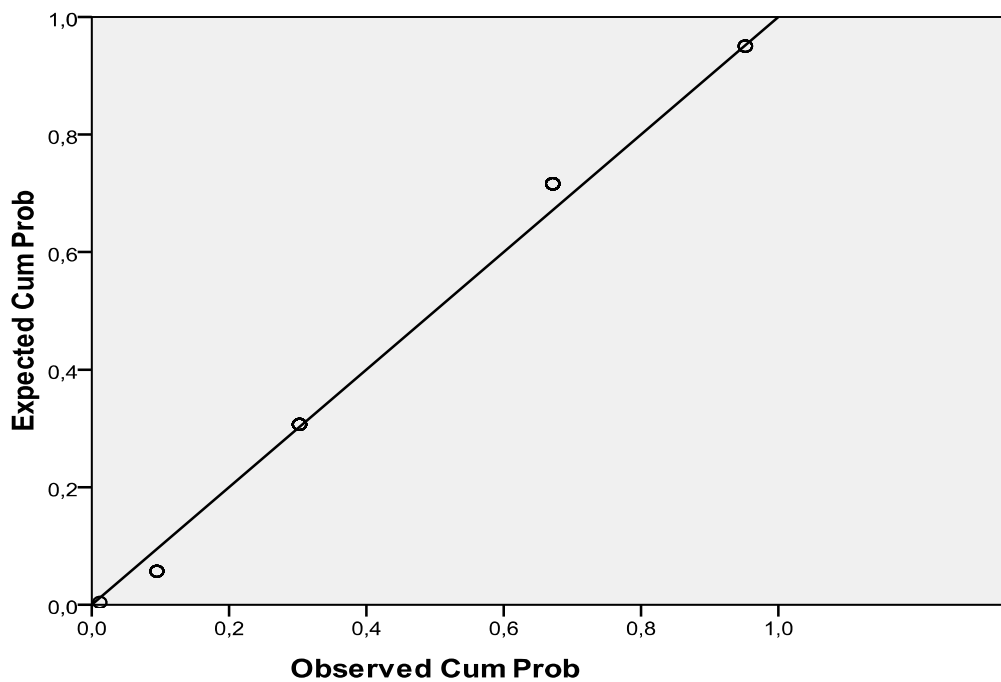
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 11: Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες**





Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι όλα τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο, κάποια είναι δίπλα σε αυτήν.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,47
	Std. Deviation	,929
Most Extreme Differences	Absolute	,279
	Positive	,190
	Negative	-,279
Kolmogorov-Smirnov Z		2,733
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις  $H_0$  ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και  $H_1$  ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 5.6.2. 22: Διασταύρωση Έχω εργασιακό άγχος- στρες \* Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες

Έχω εργασιακό άγχος- στρες * Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες Διασταύρωση							
		Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες					Σύνολο
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Έχω εργασιακό άγχος- στρες	Ναι	2	10	15	<b>18</b>	4	49
	Όχι	0	1	2	<b>9</b>	1	13
	Μερικώς	0	3	9	<b>18</b>	4	34
Σύνολο		2	14	26	45	9	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών **έχω εργασιακό άγχος- στρες και οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες** παρατηρούμε ότι αυτοί που έχουν άγχος-στρες συμφωνούν κατά πλειοψηφία ότι οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι άριστες. Το ίδιο ισχύει και για αυτούς που έχουν μερικώς άγχος-στρες και για αυτούς που δεν έχουν άγχος στρες.

Πίνακας 5.6.2. 23: Διασταύρωση Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στο χώρο εργασίας μου \* Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες

Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στο χώρο εργασίας μου * Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες Διασταύρωση							
		Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες					Σύνολο
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου	Διαφωνώ απόλυτα	0	1	0	<b>1</b>	1	3
	Διαφωνώ	1	1	3	<b>9</b>	3	17
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0	1	6	<b>17</b>	3	27
	Συμφωνώ	1	8	12	<b>16</b>	0	37
	Συμφωνώ απόλυτα	0	3	<b>5</b>	2	2	12
Σύνολο		2	14	26	45	9	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών **αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου και οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες** παρατηρούμε ότι εκτός από αυτούς που συμφωνούν απόλυτα ότι αντιμετωπίζουν συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους οι οποίοι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι άριστες, όλες οι υπόλοιπες

απόψεις του αν αντιμετωπίζουν συγκρούσεις στο χώρο εργασίας συμφωνούν κατά πλειοψηφία ότι έχουν άριστες σχέσεις με τους συναδέλφους τους.

**Πίνακας 5.6.2. 24: Συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους**

<b>Συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους</b>					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	4	4,2	4,2	4,2
	Διαφωνώ	6	6,3	6,3	10,4
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	20,8	20,8	31,3
	Συμφωνώ	55	57,3	57,3	88,5
	Συμφωνώ απόλυτα	11	11,5	11,5	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τέσσερις (4) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα στο ότι συνεργάζονται και λειτουργούν συχνά με ομάδες και συναδέλφους, έξι (6) διαφωνούν, είκοσι (20) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, πενήντα πέντε (55) συμφωνούν και έντεκα (11) συμφωνούν απόλυτα.

**Πίνακας 5.6.2. 25: Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου**

<b>Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου</b>					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	4	4,2	4,2	4,2
	Διαφωνώ	20	20,8	20,8	25,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	33,3	33,3	58,3
	Συμφωνώ	31	32,3	32,3	90,6
	Συμφωνώ απόλυτα	9	9,4	9,4	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τέσσερις (4) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό

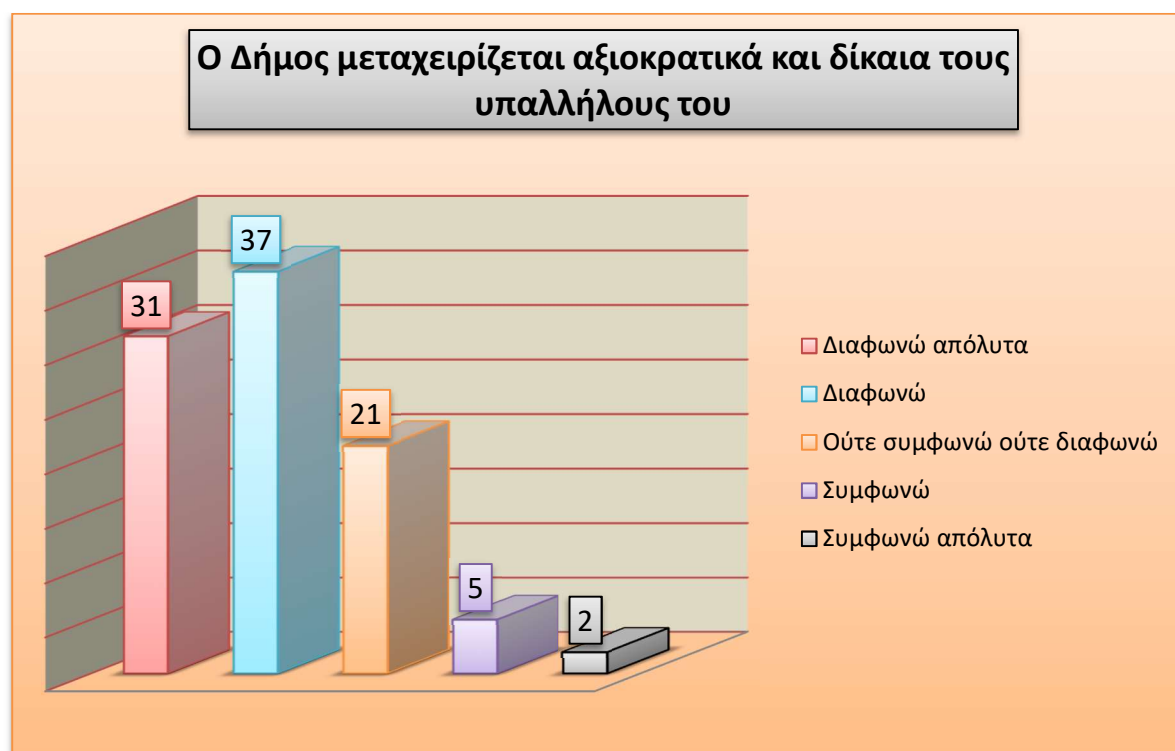
τους, είκοσι (20) διαφωνούν, τριάντα δύο (32) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα ένας (31) συμφωνούν και εννέα (9) συμφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 5.6.2. 26: Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του

Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	31	32,3	32,3	32,3
	Διαφωνώ	37	38,5	38,5	70,8
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	21,9	21,9	92,7
	Συμφωνώ	5	5,2	5,2	97,9
	Συμφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι τριάντα ένας (31) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα ότι ο δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους τους, τριάντα επτά (37) διαφωνούν, είκοσι ένας (21) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, πέντε (5) συμφωνούν και δύο (2) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.2. 12: Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του

### 5.6.3 Εργασιακή συμπεριφορά - επικοινωνία

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή της εξοικείωσης με τη χρήση μέσων ΤΠΕ, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι Ναι, καθώς η τιμή του είναι 1,78 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 2,00. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 1, η απάντηση Ναι. Η διακύμανση (Variance) είναι 0,720 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,849 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο). Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew}$  ( $0,438 / 0,246 = 1.78$ ) και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis}$  ( $-1,477 / 0,488 = -3.03$ ), θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι 1.78 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 2.

#### Statistics

Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ

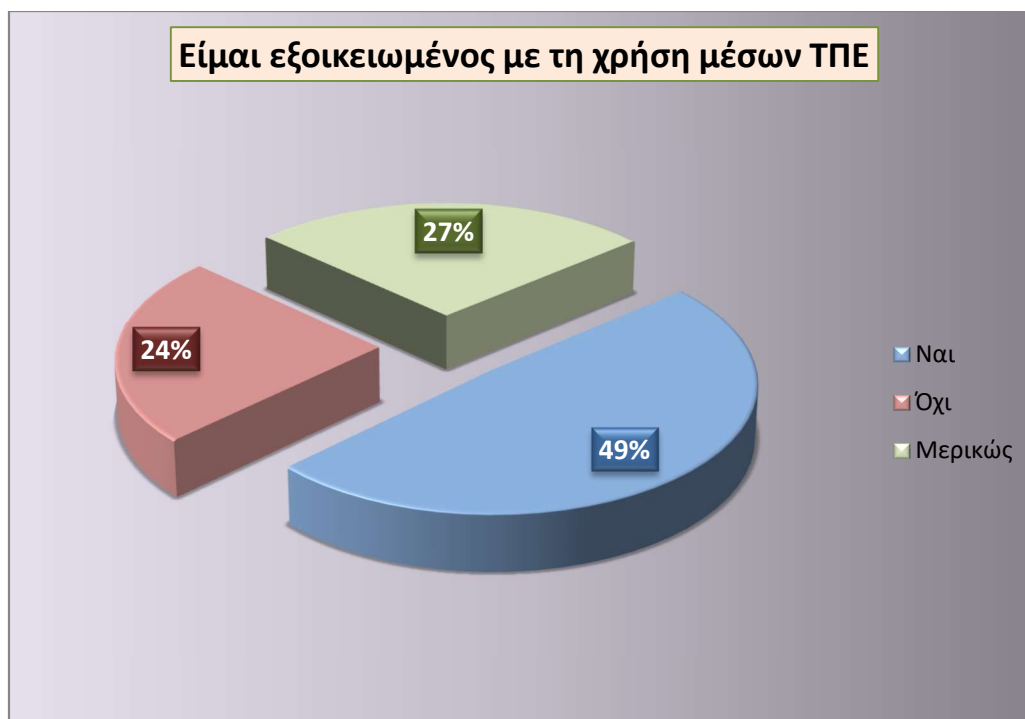
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		1,78
Median		2,00
Mode		1
Std. Deviation		,849
Variance		,720
Skewness		,438
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-1,477
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		2

Πίνακας 5.6.3. 1: Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ

Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	47	49,0	49,0	49,0
	Όχι	23	24,0	24,0	72,9
	Μερικώς	26	27,1	27,1	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

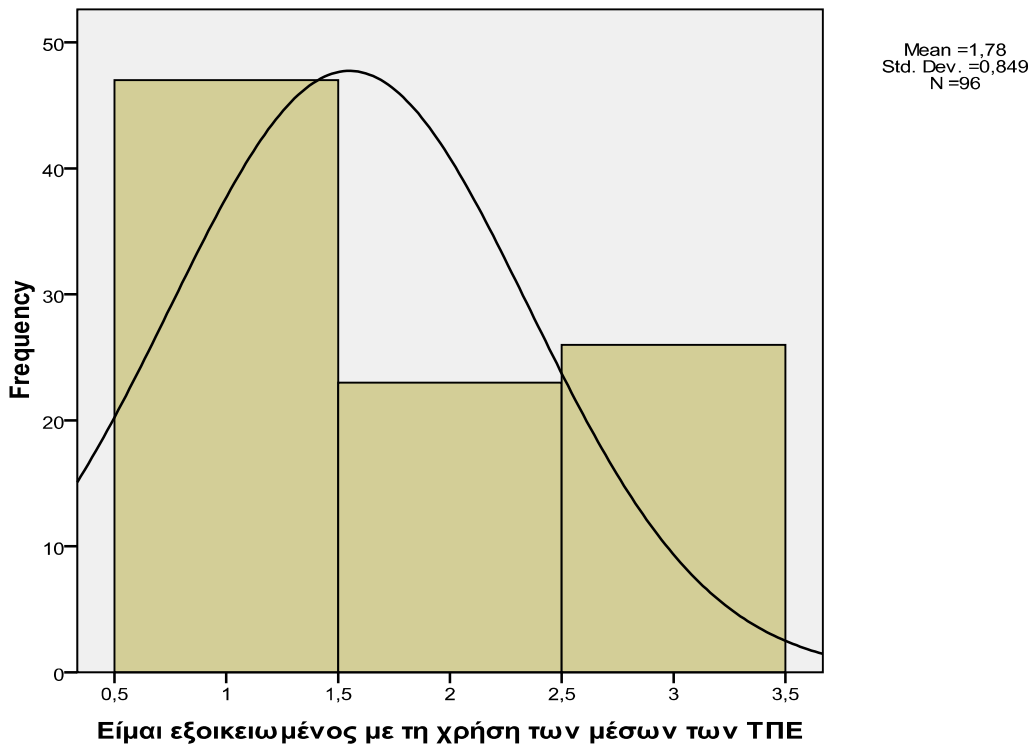
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι (96) εργαζομένους, οι σαράντα επτά (47) είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ, είκοσι τρεις(23) δεν είναι εξοικειωμένοι και είκοσι έξι (26) είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ.



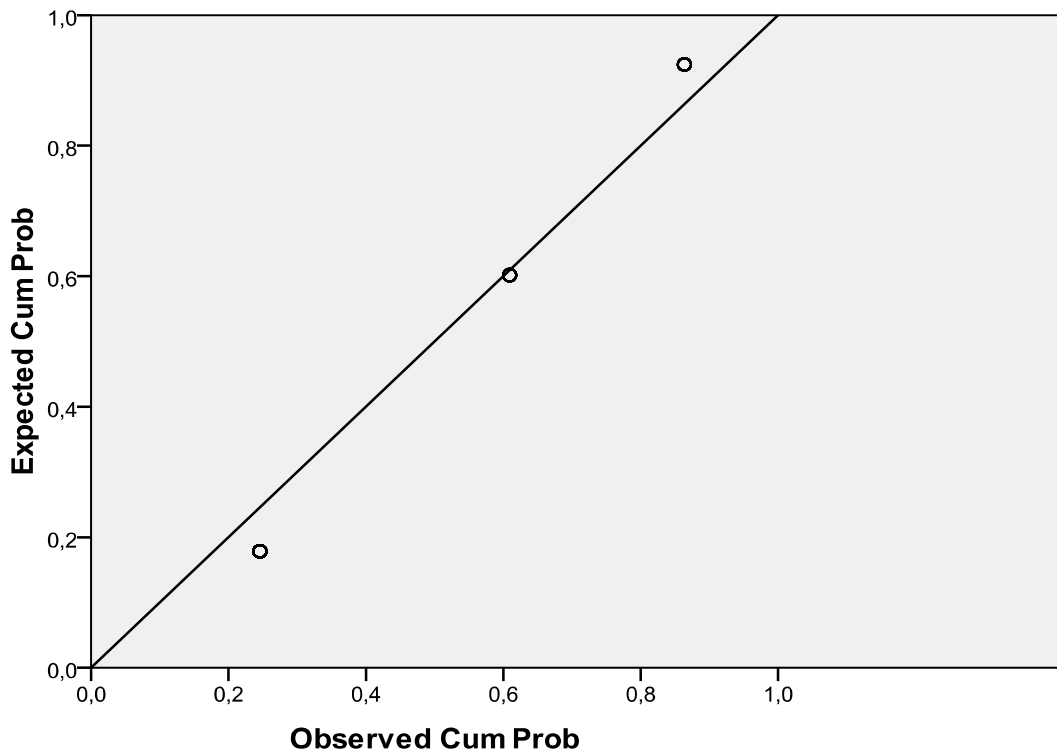
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 1: Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	1,78
	Std. Deviation	,849
Most Extreme Differences	Absolute	,311
	Positive	,311
	Negative	-,195
Kolmogorov-Smirnov Z		3,047
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις  $H_0$  ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και  $H_1$  ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.



Πίνακας 5.6.3. 2: Διασταύρωση Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ \* Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες με διακατέχει άγχος-στρες

Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες						
Διασταύρωση						
		Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες				Σύνολο
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Ναι	4	16	19	8	47
	Όχι	4	3	10	6	23
	Μερικώς	0	2	19	5	26
Σύνολο		8	21	48	19	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ και στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες παρατηρούμε ότι από τους σαράντα επτά (47) υπαλλήλους που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ (19+8) είκοσι επτά (27) συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες, δεκαέξι (16) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν και τέσσερις (4) διαφωνούν. Από τους είκοσι τρεις (23) που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ οι δεκαέξι (10+6) συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες, τρεις (3) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν και τέσσερις (4) διαφωνούν. Από τους είκοσι έξι (26) που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ οι είκοσι τέσσερις (24) συμφωνούν (19) και συμφωνούν απόλυτα (5) ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες.

Πίνακας 5.6.3. 3: Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου

Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
		--	Ναι	17	17,7
	Όχι	59	61,5	61,5	79,2
	Μερικώς	20	20,8	20,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι υπαλλήλους, δεκαεπτά (17) είναι ανταγωνιστικοί με τους συναδέλφους τους, είκοσι (20) είναι μερικώς και πενήντα εννέα (59) δεν είναι ανταγωνιστικοί με τους συναδέλφους τους.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

**Διάγραμμα 5.6.3. 2: Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου**

**Πίνακας 5.6.3. 4: Πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων**

Πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	21	21,9	21,9	21,9
	Όχι	36	37,5	37,5	59,4
	Μερικώς	39	40,6	40,6	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι υπαλλήλους, είκοσι ένας (21) δήλωσαν ότι πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων, τριάντα εννέα (39) μερικώς και τριάντα έξι (36) ότι δεν πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων.

Πίνακας 5.6.3. 5: Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου

Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	42	43,8	43,8	43,8
	Όχι	10	10,4	10,4	54,2
	Μερικώς	44	45,8	45,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι υπαλλήλους, σαράντα δύο (42) δήλωσαν ότι νιώθουν κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία τους, σαράντα τέσσερις (44) μερικώς και δέκα (10) ότι δεν νιώθουν κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία τους.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 3: Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου

Πίνακας 5.6.3. 6: Διασταύρωση Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ \* Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες \* Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου

Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ * Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες * Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου Διασταύρωση							
Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου			Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες				Σύνολο
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Ναι	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Ναι	0	1	7	6	14
		Όχι	2	2	9	3	16
		Μερικώς	0	0	9	3	12
	Σύνολο	2	3	25	12	42	
Όχι	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Ναι	1	5	1		7
		Όχι	1	0	0		1
		Μερικώς	0	1	1		2
	Σύνολο	2	6	2		10	
Μερικώς	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Ναι	3	10	11	2	26
		Όχι	1	1	1	3	6
		Μερικώς	0	1	9	2	12
	Σύνολο	4	12	21	7	44	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ, στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες και νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου παρατηρούμε ότι αυτοί που νιώθουν κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία τους, άσχετα με το αν είναι εξοικειωμένοι ή όχι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ, συμφωνούν ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες ( τριάντα επτά στους σαράντα δύο υπαλλήλους).

Αυτοί που δεν νιώθουν κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία τους, και είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες ( πέντε στους επτά υπαλλήλους).

Αυτοί που νιώθουν μερικώς κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία τους, και είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ, είτε μερικώς εξοικειωμένοι, , συμφωνούν ότι στην εργασία τους, τους διακατέχει άγχος-στρες ( είκοσι στους τριάντα οκτώ υπαλλήλους).

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή αν έχω εργασιακό άγχος-στρες, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι Ναι καθώς η τιμή του είναι 1,84 γεγονός που επιβεβαιώνεται από την διάμεσο (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 1,00. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 1, η απάντηση Ναι. Δηλαδή το 50% έχει τιμές ίσες ή μικρότερες μικρότερες από 1 και το 50% μεγαλύτερες τιμές από 1. Η διακύμανση (Variance) είναι 0,849 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 0,921 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς Z-value skew=skew/SEskew (0,318/0,246= 1.29) και Z-valuekurtosis = kurtosis/SEkurtosis (-1,765/0,488=- 3.62), θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο Skewness/ Std. Error of Skewness είναι 1.78 που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 2.

#### Statistics

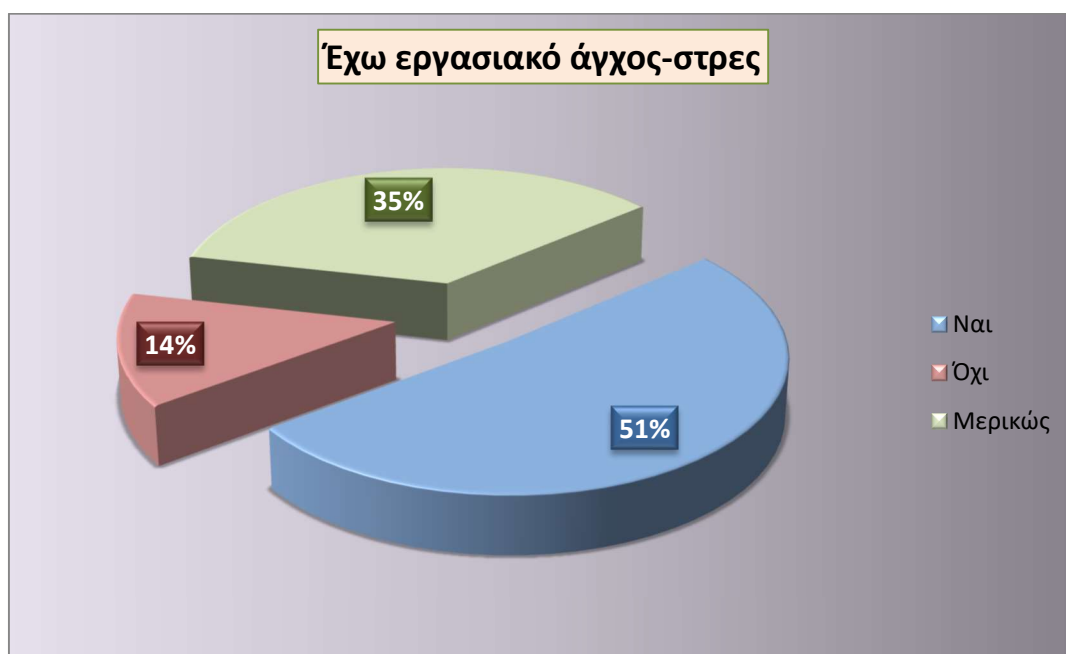
Έχω εργασιακό άγχος- στρες

N	Valid	96
	Missing	0
Mean		1,84
Median		1,00
Mode		1
Std. Deviation		,921
Variance		,849
Skewness		,318
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-1,765
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		2

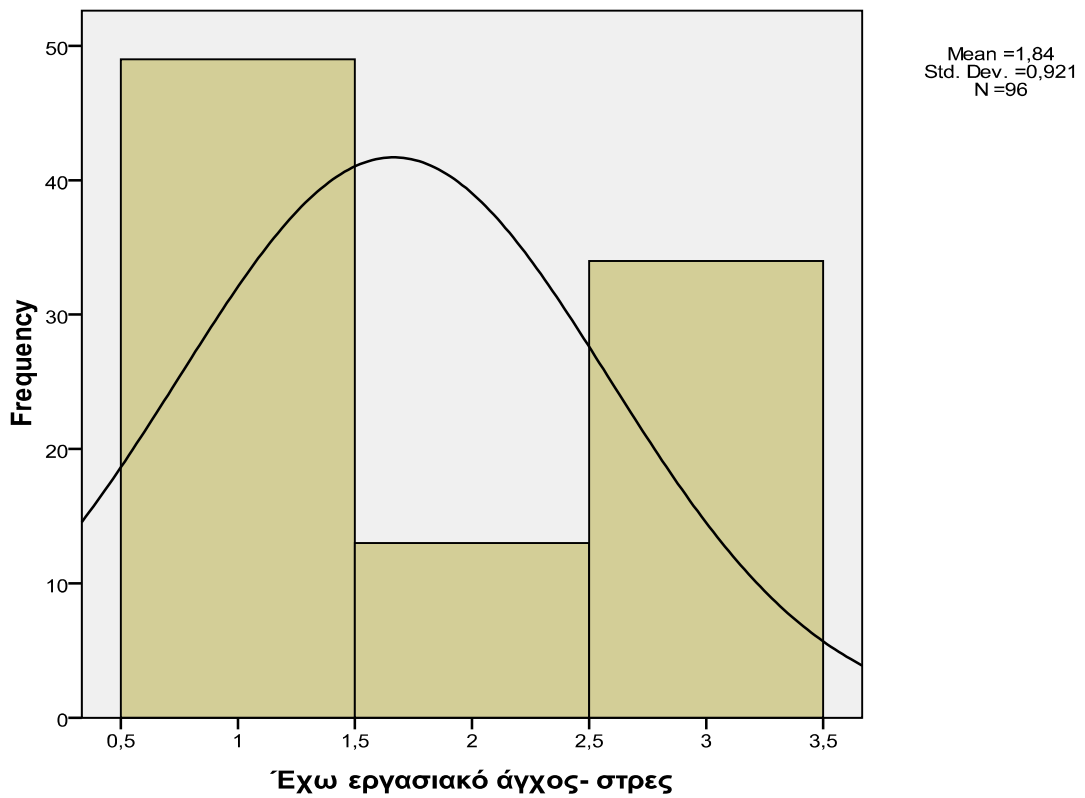
Έχω εργασιακό άγχος- στρες					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ναι	49	51,0	51,0	51,0
	Όχι	13	13,5	13,5	64,6
	Μερικώς	34	35,4	35,4	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι από τους ενενήντα έξι (96) υπαλλήλους σαράντα εννέα (49) έχουν εργασιακό άγχος-στρες, τριάντα τέσσερις (34) έχουν μερικώς και δεκατρείς (13) δεν έχουν εργασιακό άγχος-στρες.

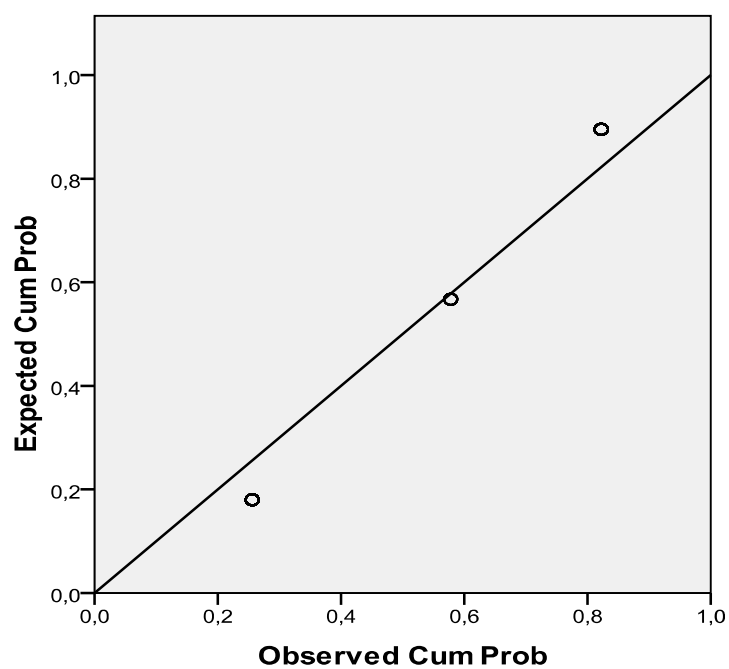


Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων  
Διάγραμμα 5.6.3. 4: Έχω εργασιακό άγχος- στρες



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

**Normal P-P Plot of Έχω εργασιακό άγχος- στρες**



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Έχω εργασιακό άγχος- στρες
N		96
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	1,84
	Std. Deviation	,921
Most Extreme Differences	Absolute	,331
	Positive	,331
	Negative	-,249
Kolmogorov-Smirnov Z		3,238
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις H0 ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και H1 ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.



### Descriptives

			Statistic	Std. Error
Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι:	Mean		63,39	2,372
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	58,68	
		Upper Bound	68,10	
	5% Trimmed Mean		64,22	
	Median		65,50	
	Variance		540,281	
	Std. Deviation		23,244	
	Minimum		10	
	Maximum		99	
	Range		89	
	Interquartile Range		40	
	Skewness		-,421	,246
	Kurtosis		-,630	,488
	Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:	Mean		68,73
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	65,20	
		Upper Bound	72,25	
5% Trimmed Mean			69,31	
Median			70,50	
Variance			302,663	
Std. Deviation			17,397	
Minimum			19	
Maximum			100	
Range			81	
Interquartile Range			23	
Skewness			-,645	,246
Kurtosis			-,054	,488

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή του εργασιακού άγχους-στρες, το έγκυρο πλήθος είναι 96. Ο μέσος όρος είναι 63.39 και φανερώνει ότι το επίπεδο του άγχους στρες κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα, η διάμεσος (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή

της κατανομής η οποία είναι 65.50. Η διακύμανση (Variance) είναι 540,281 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 23,244 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο). Η μικρότερη παρατήρηση είναι 10 και η μεγαλύτερη 99, η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 89.

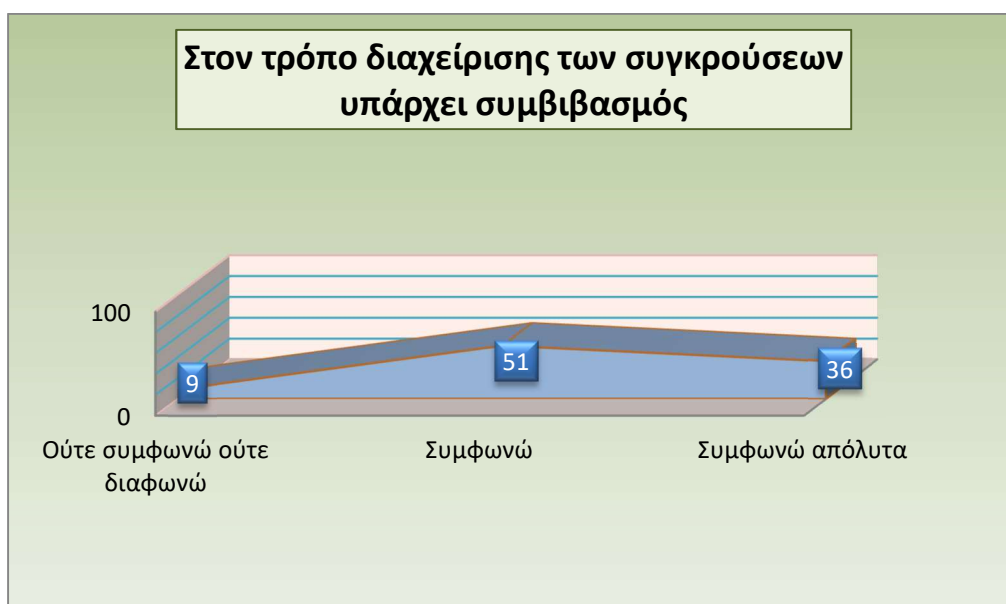
Όσον αφορά τη μεταβλητή του επιπέδου αυτοεκτίμησης έγκυρο πλήθος είναι 96. Ο μέσος όρος είναι 68.73 και φανερώνει ότι το επίπεδο αυτοεκτίμησης κυμαίνεται σε μέτριο επίπεδο και είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες. Η διάμεσος (Median) που αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 70.50. Η διακύμανση (Variance) είναι 302,663 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 17,397 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι περισσότερες τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο). Η μικρότερη παρατήρηση είναι 19 και η μεγαλύτερη 100, η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 81.

Πίνακας 5.6.3. 8: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	9,4	9,4	9,4
	Συμφωνώ	51	53,1	53,1	62,5
	Συμφωνώ απόλυτα	36	37,5	37,5	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι εννέα (9) υπάλληλοι, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με τον συμβιβασμό, ως ένας από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, πενήντα ένας (51) συμφωνούν και τριάντα έξι (36) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

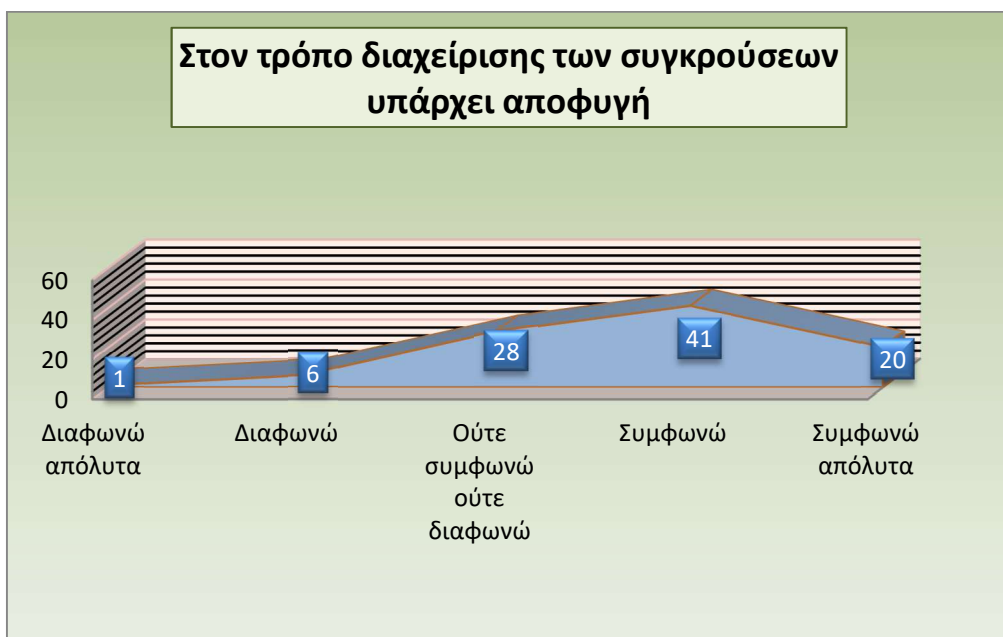
Διάγραμμα 5.6.3. 5: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός

Πίνακας 5.6.3. 9: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	Διαφωνώ	6	6,3	6,3	7,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	29,2	29,2	36,5
	Συμφωνώ	41	42,7	42,7	79,2
	Συμφωνώ απόλυτα	20	20,8	20,8	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι ένας (1) υπάλληλος διαφωνεί απόλυτα με την αποφυγή, ως έναν από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, έξι (6) διαφωνούν, είκοσι οκτώ (28) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σαράντα ένας (41) συμφωνούν και είκοσι (20) συμφωνούν απόλυτα.



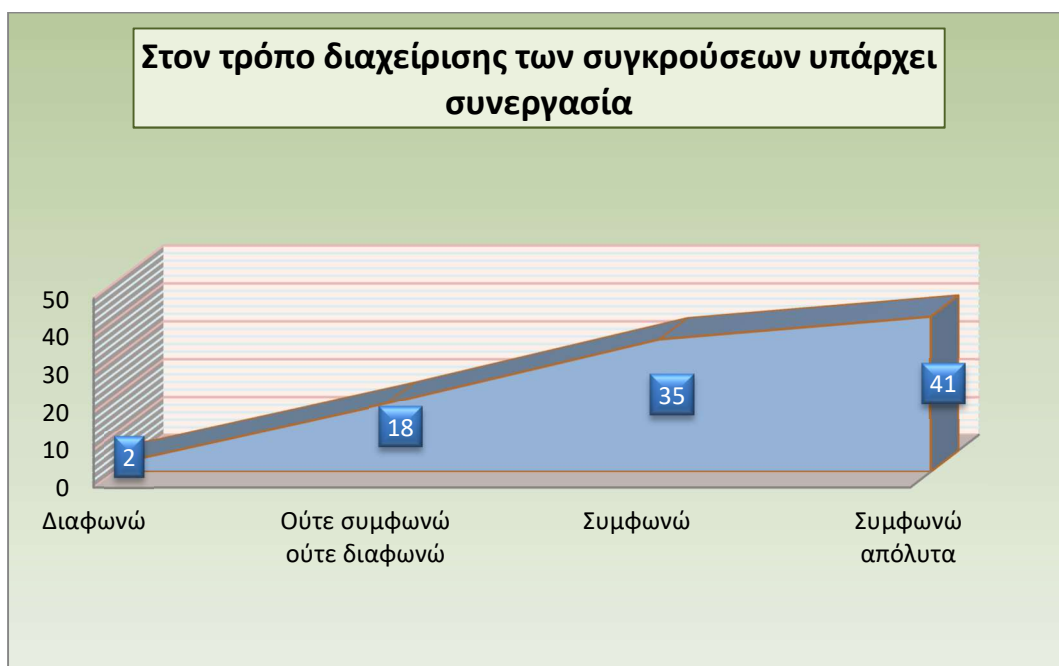
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 6: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ	2	2,1	2,1	2,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	18,8	18,8	20,8
	Συμφωνώ	35	36,5	36,5	57,3
	Συμφωνώ απόλυτα	41	42,7	42,7	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δύο (2) υπάλληλοι διαφωνούν με τη συνεργασία, ως έναν από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, δεκαοκτώ (18) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα πέντε (35) συμφωνούν και σαράντα ένας (41) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

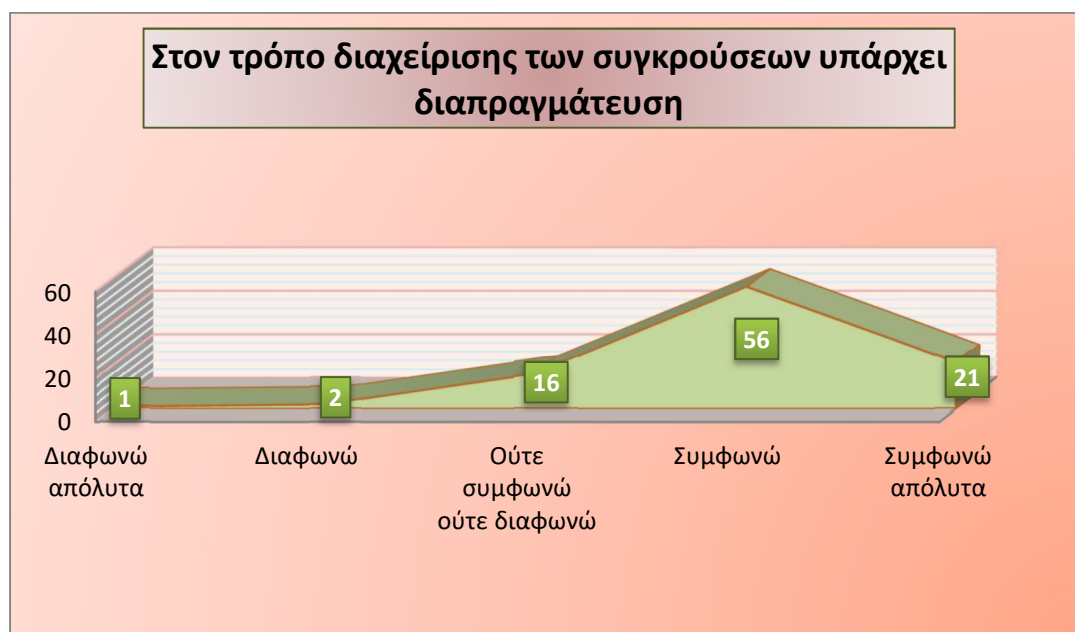
Διάγραμμα 5.6.3. 7: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία

Πίνακας 5.6.3. 11: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	1	1,0	1,0	1,0
	Διαφωνώ	2	2,1	2,1	3,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	16,7	16,7	19,8
	Συμφωνώ	56	58,3	58,3	78,1
	Συμφωνώ απόλυτα	21	21,9	21,9	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι ένας (1) υπάλληλος διαφωνεί απόλυτα με τη διαπραγμάτευση, ως έναν από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, δύο (2) διαφωνούν, δεκαέξι (16) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, πενήντα έξι (56) συμφωνούν και είκοσι ένας (21) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

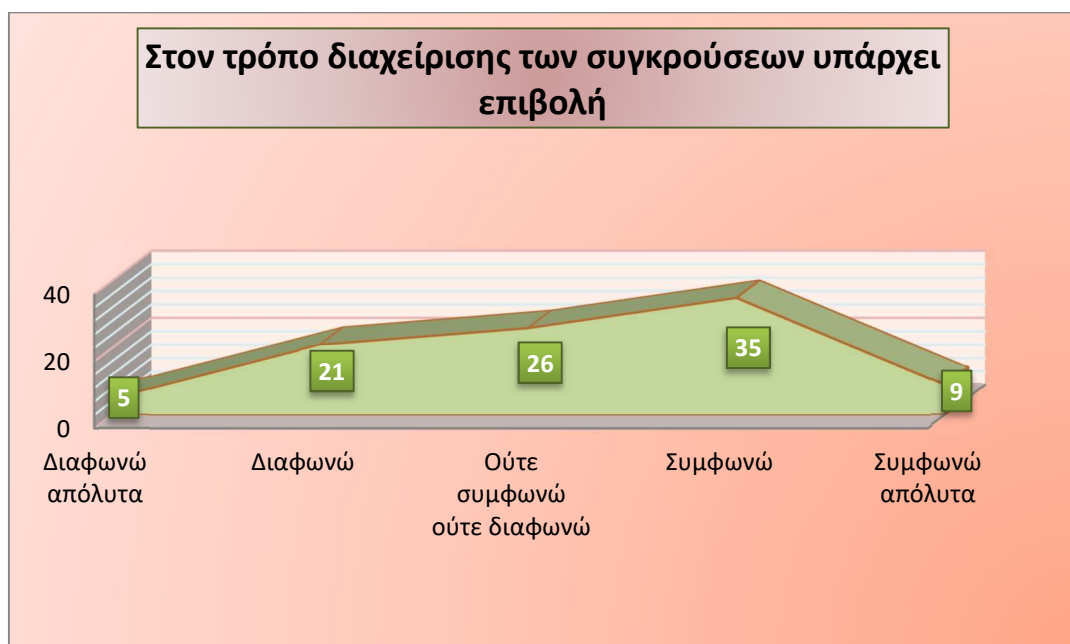
Διάγραμμα 5.6.3. 8: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση

Πίνακας 5.6.3. 12: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	5	5,2	5,2	5,2
	Διαφωνώ	21	21,9	21,9	27,1
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	27,1	27,1	54,2
	Συμφωνώ	35	36,5	36,5	90,6
	Συμφωνώ απόλυτα	9	9,4	9,4	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι πέντε (5) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα με την επιβολή, ως ένας από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, είκοσι ένας (21) διαφωνούν, είκοσι έξι (26) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα πέντε (35) συμφωνούν και εννέα (9) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

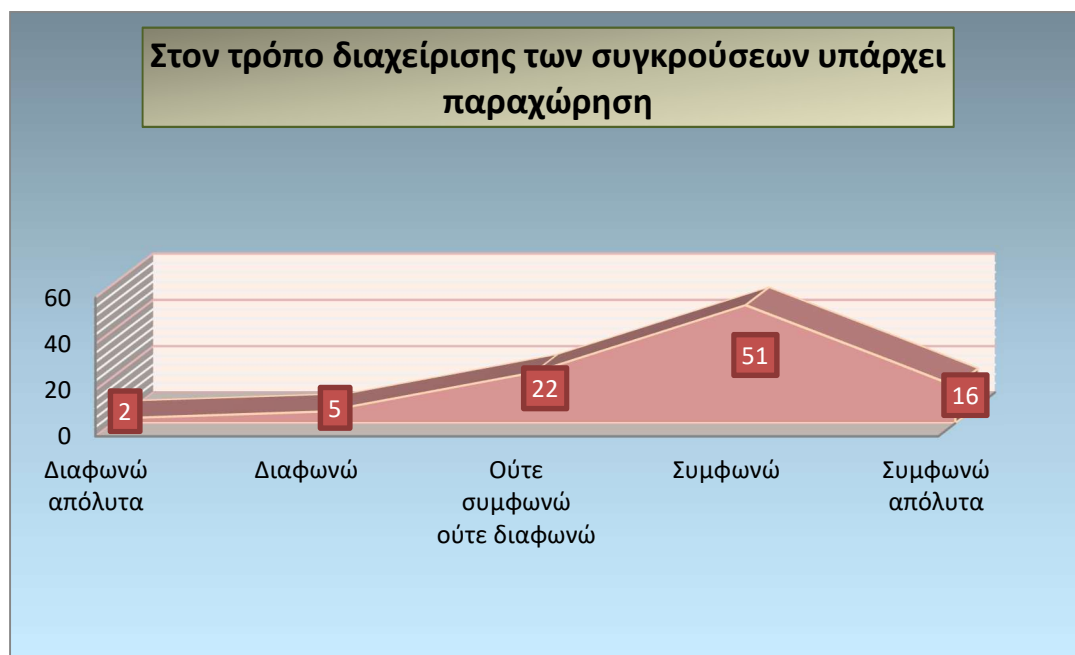
Διάγραμμα 5.6.3. 9: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή

Πίνακας 5.6.3. 13: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση

Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	2,1
	Διαφωνώ	5	5,2	5,2	7,3
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	22,9	22,9	30,2
	Συμφωνώ	51	53,1	53,1	83,3
	Συμφωνώ απόλυτα	16	16,7	16,7	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δύο (2) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα με την παραχώρηση, ως ένας από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, πέντε (5) διαφωνούν, είκοσι δύο (22) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, πενήντα ένας (51) συμφωνούν και δεκαέξι (16) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 10: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση

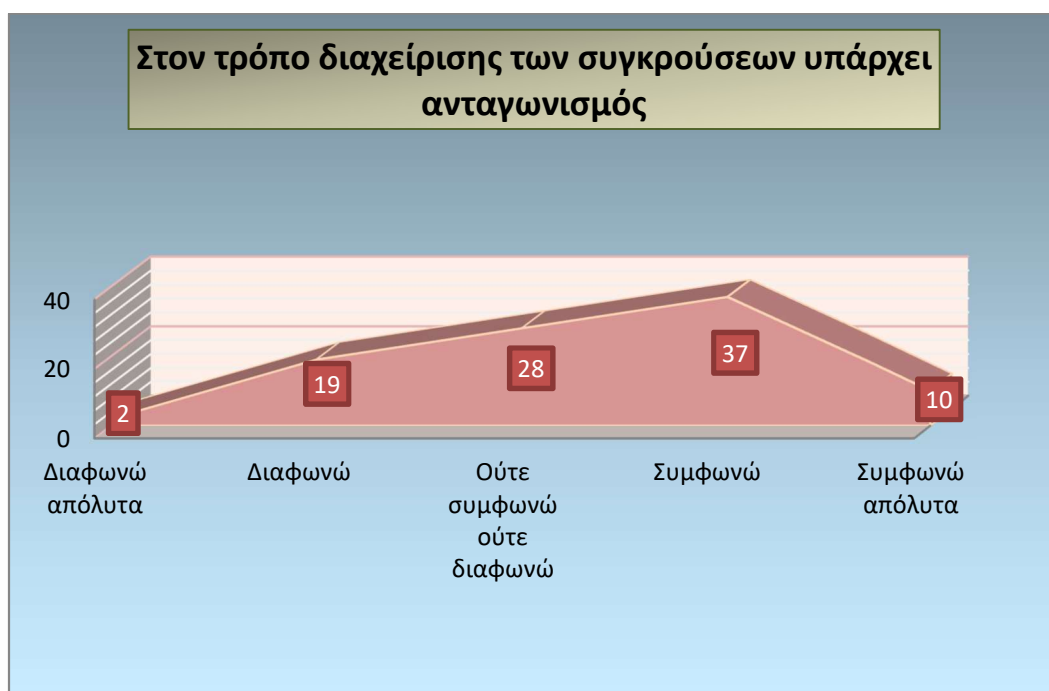
Πίνακας 5.6.3. 14: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός



Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Διαφωνώ απόλυτα	2	2,1	2,1	2,1
	Διαφωνώ	19	19,8	19,8	21,9
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	29,2	29,2	51,0
	Συμφωνώ	37	38,5	38,5	89,6
	Συμφωνώ απόλυτα	10	10,4	10,4	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι δύο (2) υπάλληλοι διαφωνούν απόλυτα με τον ανταγωνισμό, ως ένας από τους τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων, δεκαεννέα (19) διαφωνούν, είκοσι οκτώ (28) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, τριάντα επτά (37) συμφωνούν και δέκα (10) συμφωνούν απόλυτα.



Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 11: Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε ότι στους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο, όσον αφορά τη μεταβλητή επίλυσης συγκρούσεων στον εργασιακό

χώρο, το έγκυρο πλήθος είναι 96 (N valid ) με καμία missing value. Ο μέσος όρος (Mean) φανερώνει ότι η απάντηση με τις περισσότερες προτιμήσεις είναι υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό καθώς η τιμή του είναι 2,69. Η διάμεσος (Median) αποτελεί τη μεσαία τιμή της κατανομής η οποία είναι 2,00. Δηλαδή το 50% έχει τιμές ίσες ή μικρότερες από 2 (Υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό) και το 50% μεγαλύτερες τιμές από 2. Η επικρατέστερη τιμή (Mode) είναι 4, η ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου. Η διακύμανση (Variance) είναι 1,375 και η ρίζα της μας δίνει την τυπική απόκλιση (Std. Deviation) η οποία είναι 1,173 η οποία με την σειρά της αποτελεί το τυπικό σφάλμα του μέσου, μας δείχνει δηλαδή τον τρόπο κατανομής των τιμών γύρω από τον μέσο όρο. Η τυπική απόκλιση είναι μικρότερη από τον μέσο άρα συμπεραίνουμε ότι οι αρκετές τιμές βρίσκονται κοντά στο μέσο όρο (όσο πιο μικρή τιμή τόσο πιο κοντά στον μέσο όρο) Για να ακολουθεί κανονική κατανομή η μεταβλητή μας, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να μην είναι εκτός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας. Η μεταβλητή ενδέχεται να μην είναι κανονική καθώς  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew} (-0,004 / 0,246 = -0.016)$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis} (-1,592 / 0,488 = -3.26)$ , θα εξαρτηθεί όμως το αποτέλεσμα και από τα επόμενα κριτήρια περί της κανονικότητας. Η μεταβλητή μας χαρακτηρίζεται ως συμμετρική καθώς το πηλίκο  $\text{Skewness} / \text{Std. Error of Skewness}$  είναι  $-0.016$  που σημαίνει ότι βρίσκεται ανάμεσα στο -1.96 και 1.96. Η μεγαλύτερη μείον τη μικρότερη παρατήρηση μας δίνει το εύρος (Range) που είναι 3.

### Statistics

Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :

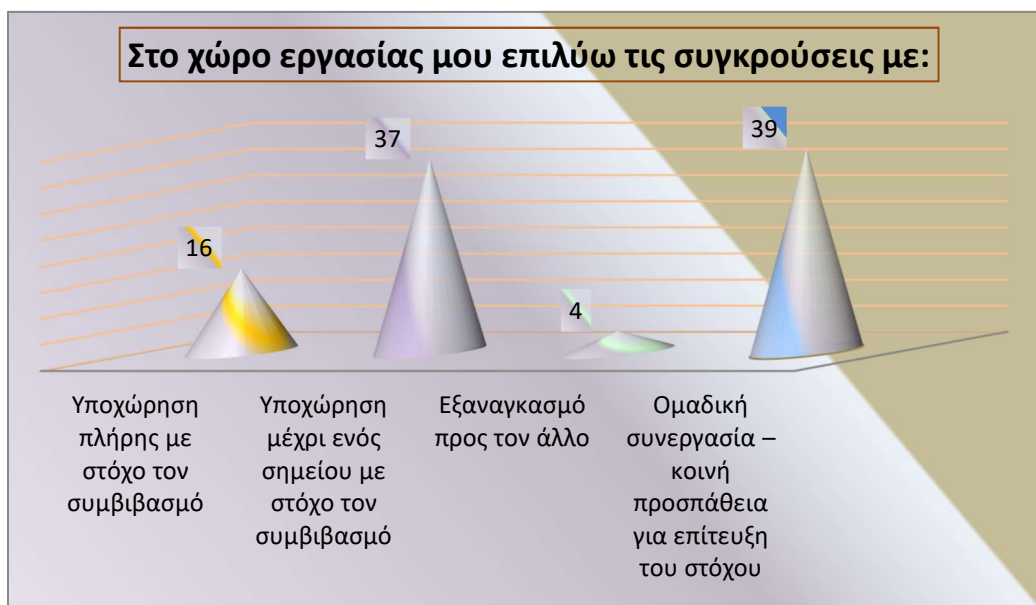
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		2,69
Median		2,00
Mode		4
Std. Deviation		1,173
Variance		1,375
Skewness		-,004
Std. Error of Skewness		,246
Kurtosis		-1,592
Std. Error of Kurtosis		,488
Range		3

Πίνακας 5.6.3. 15: Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :

Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ισχύον Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
--	Υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό	16	16,7	16,7	16,7
	Υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό	37	38,5	38,5	55,2
	Εξαναγκασμό προς τον άλλο	4	4,2	4,2	59,4
	Ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου	39	40,6	40,6	100,0
	Σύνολο	96	100,0	100,0	

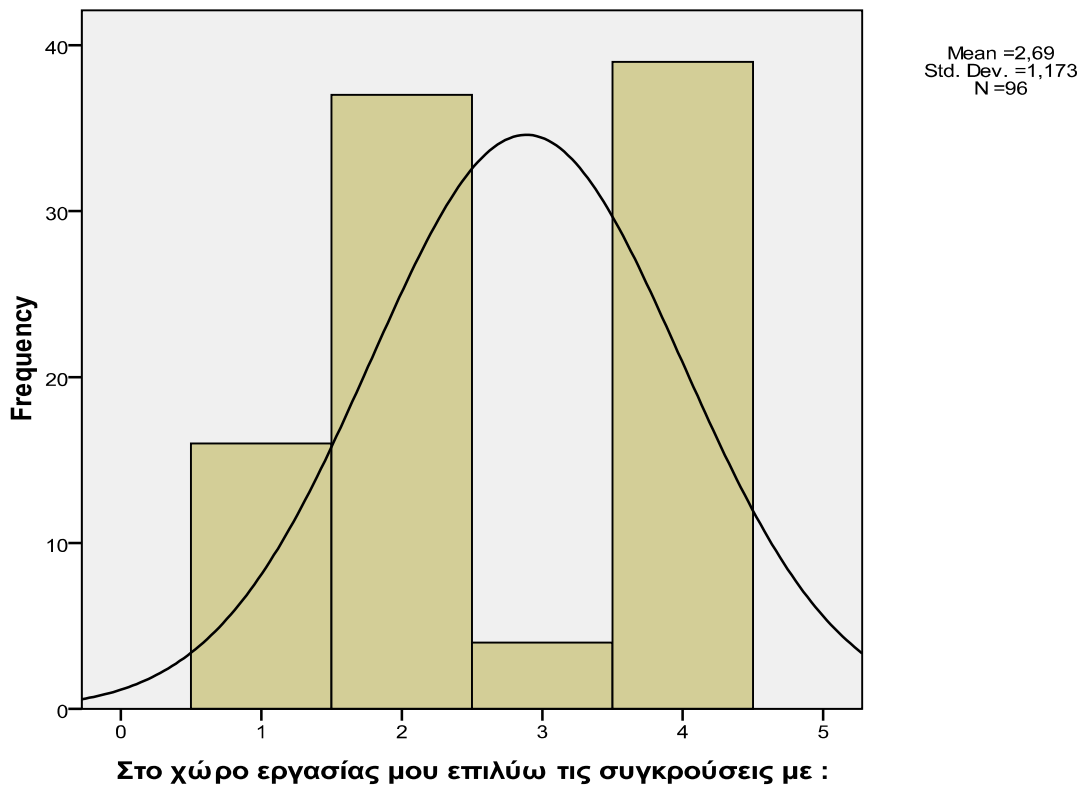
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον πίνακα παρατηρούμε δεκαέξι (16) υπάλληλοι επιλύουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους με υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό, τριάντα επτά (37) με υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό, τέσσερις (4) με εξαναγκασμό προς τον άλλο και τριάντα εννέα (39) με ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου.



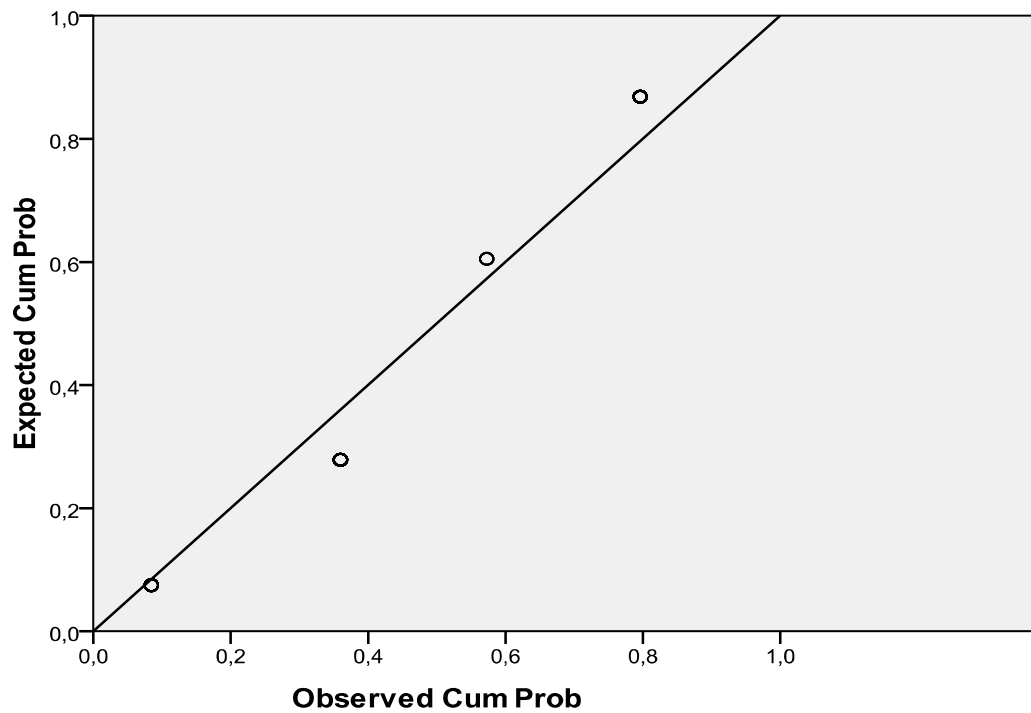
Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Διάγραμμα 5.6.3. 12: Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :



Στο ιστόγραμμα παρατηρούμε ότι η μεταβλητή μας δεν τείνει προς την κανονικότητα.

Normal P-P Plot of Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :



Το διάγραμμα p-p plots μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή. Η αθροιστική συχνότητα που παρατηρείται απέναντι στην αναμενόμενη αθροιστική συχνότητα μας δείχνει αν υπάρχει κανονική κατανομή εφόσον όλα τα σημεία βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο. Στην περίπτωσή μας παρατηρούμε ότι τα σημεία δεν βρίσκονται πάνω στη διαγώνιο.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :
N		96
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	2,69
	Std. Deviation	1,173
Most Extreme Differences	Absolute	,275
	Positive	,273
	Negative	-,275
Kolmogorov-Smirnov Z		2,692
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Στον έλεγχο κανονικότητας του τεστ One-Sample Kolmogorov-Smirnov έχουμε τις υποθέσεις H0 ότι η μεταβλητή μας ακολουθεί κανονική κατανομή και H1 ότι η μεταβλητή δεν ακολουθεί κανονική κατανομή. Παρατηρούμε ότι η τιμή p είναι 0.000 άρα το αποτέλεσμα του τεστ είναι στατιστικά σημαντικό και εφόσον  $0.000 < 0.05$  πρέπει να δεχτούμε ότι η μεταβλητή μας αποκλίνει της πραγματικότητας και να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση.

Πίνακας 5.6.3. 16: Διασταύρωση Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με : \* Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά

Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με : * Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά							
Διασταύρωση							
		Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά					Σύνολο
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με :	Υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό	1	9	5	1	0	16
	Υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό	3	7	20	6	1	37
	Εξαναγκασμό προς τον άλλο	0	2	2	0	0	4
	Ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου	0	7	15	17	0	39
Σύνολο		4	25	42	24	1	96

Πηγή: Ίδια επεξεργασία στοιχείων

Στον έλεγχο της διασταύρωσης-συσχέτισης των μεταβλητών στο χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με : και οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά παρατηρούμε ότι οι δεκαέξι (16) υπάλληλοι που επιλύουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους με υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό, θεωρούν ότι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας δεν αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά. .Οι τριάντα επτά (37) υπάλληλοι που επιλύουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους με υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά. Οι τέσσερις (4) υπάλληλοι που επιλύουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους με εξαναγκασμό προς τον άλλο, διαφωνούν και ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά. Τέλος από τους τριάντα εννέα (39) υπαλληλους που επιλύουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους με ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου, δεκαεπτά (17) συμφωνούν ότι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά και δεκαπέντε (15) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά.

## 5.7 Επαγωγική Στατιστική

### 5.7.1 : Cronbach's Alpha

Προκειμένου να εξετάσουμε κατά πόσο υπάρχει υψηλή εσωτερική αξιοπιστία και συνέπεια μεταξύ των απαντήσεων στις ερωτήσεις μας ο συντελεστής Cronbach's Alpha μας φανερώνει κατά πόσο μπορεί να θεωρηθεί ως μια ομάδα ένα σύνολο μεταβλητών.

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι το πλήθος είναι ενενήντα έξι (96) εργαζόμενοι του Δ. Ζωγράφου δίχως να εξαιρείτε κάποια κατηγορία.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,811	7

Στον πίνακα παρατηρούμε ότι ο συντελεστής Cronbach's Alpha έχει τιμή 0,811 δηλαδή είναι αρκετά καλός. Η εσωτερική αξιοπιστία και συνέπεια αυξάνεται όσο η τιμή πλησιάζει στο 1.

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός	3,85	,870	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή	3,77	,876	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία	3,77	,888	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση	3,76	,818	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή	3,58	,879	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση	3,75	,906	96
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός	3,59	,924	96

Στον πίνακα **Item Statistics** παρατηρούμε την μέση τιμή, την τυπική απόκλιση και το πλήθος των μεταβλητών μας. Οι ερωτήσεις αφορούν τον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων: συμβιβασμό, αποφυγή, συνεργασία, διαπραγμάτευση, επιβολή, παραχώρηση και ανταγωνισμό. Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων και οι επτά απαντήσεις έχουν μέσο όρο μεγαλύτερο από 3.57, δηλαδή την απάντηση συμφωνώ.



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός	22,23	12,852	,669	,624	,764
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή	22,31	13,880	,480	,470	,797
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία	22,31	13,691	,502	,664	,793
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση	22,32	13,274	,645	,715	,770
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή	22,50	13,832	,486	,359	,796
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Παραχώρηση	22,33	14,519	,354	,335	<b>,819</b>
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός	22,49	12,295	,715	,558	,753

Στον πίνακα Item-Total Statistics παρατηρούμε ότι αν αφαιρέσουμε την μεταβλητή παραχώρηση τότε ο συντελεστής μας θα αυξηθεί και θα γίνει 0.819.

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,08	17,782	4,217	7

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,819	,820	6

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,722	3,583	3,854	,271	1,076	,012	6
Inter-Item Correlations	,431	,081	,779	,698	9,667	,041	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συμβιβασμός	18,48	9,979	,688	,612	,768
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Αποφυγή	18,56	11,449	,388	,362	,831
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Συνεργασία	18,56	10,417	,578	,657	,792
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Διαπραγμάτευση	18,57	10,205	,698	,714	,767
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Επιβολή	18,75	11,032	,465	,358	,815
Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει : Ανταγωνισμός	18,74	9,605	,709	,551	,761

Στον πίνακα Item-Total Statistics παρατηρούμε ότι αν αφαιρέσουμε την μεταβλητή αποφυγή τότε ο συντελεστής μας θα αυξηθεί και θα γίνει 0,831.

Επειδή ο συντελεστής εσωτερικής αξιοπιστίας και συνέπειας είναι αρκετά καλός και αν αφαιρέσουμε μεταβλητές αυξάνεται ελάχιστα, δεχόμαστε τον αρχικό Cronbach's Alpha.

### 5.7.2 : One way analysis of variance - Anova

Θέλουμε να ελέγξουμε το επίπεδο του εργασιακού άγχους-στρες και την μεταβλητή αν στο υπάρχει επαφή με κοινό στο χώρο εργασίας. Οι ερευνητικές υποθέσεις μου είναι οι εξής:  $H_0$  δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ της εργασιακής επαφής τους με κοινό και  $H_1$  υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ της επαφής τους με κοινό.

Ελέγχουμε αν η εξαρτημένη ποσοτική μεταβλητή (επίπεδο εργασιακού άγχους) έχει κανονική κατανομή και ίσες διασπορές σε κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης ποιοτικής μεταβλητής.

### Descriptives

Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό			Statistic	Std. Error
Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι:	Ναι	Mean	67,77	3,157
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	61,41
			Upper Bound	74,14
		5% Trimmed Mean	68,57	
		Median	70,00	
		Variance	438,552	
		Std. Deviation	20,942	
		Minimum	13	
		Maximum	99	
		Range	86	
		Interquartile Range	28	
		Skewness	-,525	,357
		Kurtosis	-,187	,702
		Όχι	Όχι	Mean
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound			52,14
	Upper Bound			75,06
5% Trimmed Mean	64,56			
Median	63,50			
Variance	599,832			
Std. Deviation	24,491			
Minimum	12			
Maximum	98			
Range	86			
Interquartile Range	43			
Skewness	-,331			,512
Kurtosis	-,658			,992
Μερικώς	Μερικώς			Mean
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	48,29
			Upper Bound	66,15
		5% Trimmed Mean	57,73	
		Median	62,50	
		Variance	613,144	
		Std. Deviation	24,762	
		Minimum	10	
		Maximum	96	
		Range	86	
		Interquartile Range	46	
		Skewness	-,251	,414

Ο μέσος όρος του επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες των υπαλλήλων που έχουν επαφή με κοινό είναι 67.77, με διάμεση τιμή 70, τυπική απόκλιση 20.942, ελάχιστη τιμή 13 και μέγιστη 99 και το εύρος είναι 86. Στους υπαλλήλους που δεν έχουν επαφή με κοινό ο μέσος όρος του επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες είναι 63.60, με διάμεση τιμή 63.50, τυπική απόκλιση 24.491, ελάχιστη τιμή 12 και μέγιστη 98 και το εύρος είναι 86. Στους υπαλλήλους που έχουν μερικώς επαφή με κοινό ο μέσος όρος του επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες είναι 57.22, με διάμεση τιμή 62.50, τυπική απόκλιση 24.762, ελάχιστη τιμή 10 και μέγιστη 96 και το εύρος είναι 86.

Ερευνούμε αν οι διαφορές αυτές επιδρούν και επηρεάζουν διαφορετικά το επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες, των υπάλληλων που έχουν επαφή με κοινό, που δεν έχουν επαφή με κοινό και αυτών που έχουν μερικώς επαφή με κοινό.

Επίπεδο εργασιακού άγχους-στρες/επαφή με κοινό :

Skewness /Std. Error of Skewness.: -0,525/0,357= 1,47

Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis: -0,187/0,702= -0.27

Επίπεδο εργασιακού άγχους-στρες/όχι επαφή με κοινό:

Skewness /Std. Error of Skewness.: -0,331/0,512= -0,65

Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis: -0,658/0,992= -0.66

Επίπεδο εργασιακού άγχους-στρες/μερικώς επαφή με κοινό:

: Skewness /Std. Error of Skewness.: -0,251/0,414= -0,61

Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis: -0,994/0,809= -1,23

Προκειμένου η μεταβλητή να ακολουθεί κανονική κατανομή, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να είναι εντός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96 για κάθε κατηγορία της ποιοτικής μας μεταβλητής. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας Z-value skew=skew/SEskew και Z-value kurtosis =kurtosis/SEkurtosis. Οι τιμές μας είναι μεταξύ -1.96 και 1.96 επομένως

συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή ακολουθεί κανονική κατανομή για κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης μεταβλητής.

Tests of Normality							
	Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι:	Ναι	,080	44	,200*	,962	44	,151
	Όχι	,140	20	,200*	,955	20	,455
	Μερικώς	,121	32	,200*	,948	32	,127
a. Lilliefors Significance Correction							
*. This is a lower bound of the true significance.							

Στον έλεγχο κανονικότητας δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση  $H_0$  ότι η κατανομή είναι κανονική καθώς η τιμή Sig είναι μεγαλύτερη από  $\alpha$ , όπου  $\alpha$  είναι το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας (0.05 ή 5%). Απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση  $H_1$  ότι η κατανομή δεν είναι κανονική και δεν απορρίπτουμε την  $H_0$ .

Test of Homogeneity of Variances			
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,352	2	93	,704

Στον πίνακα ελέγχου των διασπορών – ομοιογένειας των διακυμάνσεων παρατηρούμε ότι η τιμή Sig είναι 0.704. Η τιμή είναι στατιστικά σημαντική καθώς είναι  $>0.05$  και δεν μπορούμε να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση  $H_0$  της ισότητας των διακυμάνσεων.

ANOVA					
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,914	2	,457	,627	,536
Within Groups	67,711	93	,728		

Total	68,625	95			
-------	--------	----	--	--	--

Στις ερευνητικές υποθέσεις μου H0 Δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ της εργασιακής επαφής με κοινό και H1 υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ της επαφής τους με κοινό, δεχόμαστε την μηδενική υπόθεση, ότι δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του άγχους στρες μεταξύ της επαφής με το κοινό των υπαλλήλων, καθώς η τιμή Sig είναι  $0.537 > 0.05$ .

#### Correlations

		Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό	Έχω εργασιακό άγχος- στρες
Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό	Pearson Correlation	1	,079
	Sig. (2-tailed)		,444
	N	96	96
Έχω εργασιακό άγχος- στρες	Pearson Correlation	,079	1
	Sig. (2-tailed)	,444	
	N	96	96

Αυτό προκύπτει και από τον παραπάνω πίνακα καθώς η τιμή Sig είναι μεγαλύτερη από 0.05 ( $0.444 > 0.05$ ) και επομένως δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στις δυο μεταβλητές.





Θέλουμε να ελέγξουμε το επίπεδο του εργασιακού άγχους-στρες και την μεταβλητή φύλο. Οι ερευνητικές αποθέσεις μου είναι οι εξής H0 δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους- στρες των υπαλλήλων μεταξύ ανδρών και γυναικών και H1 υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Ελέγχουμε αν το επίπεδο του εργασιακού άγχους-στρες το οποίο αποτελεί την εξαρτημένη ποσοτική μεταβλητή έχει κανονική κατανομή και ίσες διασπορές σε κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης ποιοτικής μεταβλητής φύλο.

### Descriptives

Φύλο			Statistic	Std. Error	
Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι:	Ανδρας	Mean	59,32	3,553	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	52,17	
			Upper Bound	66,47	
		5% Trimmed Mean	59,96		
		Median	62,00		
		Variance	593,265		
		Std. Deviation	24,357		
		Minimum	10		
		Maximum	98		
		Range	88		
		Interquartile Range	40		
		Skewness	-,327	,347	
		Kurtosis	-,806	,681	
Γυναίκα	Γυναίκα	Mean	67,29	3,094	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	61,06	
			Upper Bound	73,51	
		5% Trimmed Mean	68,14		
		Median	69,00		
		Variance	469,042		
		Std. Deviation	21,657		
		Minimum	13		
		Maximum	99		
		Range	86		
		Interquartile Range	29		
		Skewness	-,457	,340	
		Kurtosis	-,484	,668	

Ο μέσος όρος του επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες στους άνδρες είναι 59.32, με διάμεση τιμή 62, τυπική απόκλιση 24.357, ελάχιστη τιμή 10 και μέγιστη 98 και το εύρος είναι 88.

Ο μέσος όρος του επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες στις γυναίκες είναι 67.29, με διάμεση τιμή 69, τυπική απόκλιση 21.657, ελάχιστη τιμή 13 και μέγιστη 99 και το εύρος είναι 86.

Ερευνούμε αν οι διαφορές αυτές επιδρούν και επηρεάζουν διαφορετικά το επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες ανδρών και γυναικών.

Επίπεδο εργασιακού άγχους-στρες/φύλο άνδρας :

Skewness /Std. Error of Skewness.:  $-0,327/0,347 = -0,94$

Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis:  $-0,806/0,681 = -1,18$

Επίπεδο εργασιακού άγχους-στρες/φύλο γυναίκα:

Skewness /Std. Error of Skewness.:  $-0,457/0,340 = -1,34$

Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis:  $-0,484/0,668 = -0.72$

Προκειμένου η μεταβλητή να ακολουθεί κανονική κατανομή, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να είναι εντός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96 για κάθε κατηγορία της ποιοτικής μας μεταβλητής. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας  $Z\text{-value skew} = \text{skew}/SE_{\text{skew}}$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis}/SE_{\text{kurtosis}}$ . Οι τιμές μας είναι μεταξύ -1.96 και 1.96 επομένως συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή ακολουθεί κανονική κατανομή για κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης μεταβλητής.

Tests of Normality							
	Φύλο	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι:	Άνδρας	,095	47	,200*	,954	47	,064
	Γυναίκα	,106	49	,200*	,960	49	,095

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

Στον έλεγχο κανονικότητας δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση H0 ότι η κατανομή είναι κανονική καθώς η τιμή Sig είναι μεγαλύτερη από α, όπου α είναι το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας(0.05 ή 5%). Απορρίπτουμε την εναλλακτική υπόθεση H1 ότι η κατανομή δεν είναι κανονική και δεν απορρίπτουμε την H0.

Test of Homogeneity of Variances			
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,064	1	94	,800

Στον πίνακα ελέγχου των διασπορών – ομοιογένειας των διακυμάνσεων παρατηρούμε ότι η τιμή Sig είναι 0.800. Η τιμή είναι στατιστικά σημαντική καθώς είναι >0.05 και δεν μπορούμε να απορρίψουμε την μηδενική υπόθεση H0 της ισότητας των διακυμάνσεων.

ANOVA					
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,596	1	1,596	2,238	,138
Within Groups	67,029	94	,713		
Total	68,625	95			

Στις ερευνητικές υποθέσεις μου H0 Δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ των φύλων και H1 υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπαλλήλων μεταξύ ανδρών και γυναικών, δεχόμαστε την μηδενική υπόθεση, ότι δεν υπάρχει διαφορά στο επίπεδο του άγχους στρες μεταξύ ανδρών και γυναικών καθώς η τιμή Sig είναι  $0.138 > 0.05$ .

**Correlations**

		Έχω εργασιακό άγχος- στρες	Φύλο
Έχω εργασιακό άγχος- στρες	Pearson Correlation	1	-,053
	Sig. (2-tailed)		,606
	N	96	96
Φύλο	Pearson Correlation	-,053	1
	Sig. (2-tailed)	,606	
	N	96	96

Αυτό προκύπτει και από τον παραπάνω πίνακα καθώς η τιμή Sig είναι μεγαλύτερη από 0.05 ( $0.606 > 0.05$ ) και επομένως δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στις δυο μεταβλητές.

Θέλουμε να ελέγξουμε το επίπεδο της αυτοεκτίμησης και την μεταβλητή εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ. Οι ερευνητικές αποθέσεις μου είναι οι εξής:  $H_0$  δεν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο επίπεδο αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ και αυτών που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ και  $H_1$  : Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στο επίπεδο αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ και αυτών που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ ή τουλάχιστον ένα εκ των  $\mu_1=\mu_2$ ,  $\mu_2=\mu_3$ ,  $\mu_1=\mu_3$  δεν ισχύει.

Ελέγχουμε αν το επίπεδο της αυτοεκτίμησης το οποίο αποτελεί την ποσοτική - εξαρτημένη μεταβλητή έχει κανονική κατανομή και ίσες διασπορές σε κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης ποιοτικής μεταβλητής που είναι η εξοικείωση με την χρήση μέσων ΤΠΕ.

### Descriptives

Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ			Statistic	Std. Error
Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:	Ναι	Mean	70,26	1,895
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 66,44	
			Upper Bound 74,07	
		5% Trimmed Mean	70,35	
		Median	70,00	
		Variance	168,716	
		Std. Deviation	12,989	
		Minimum	36	
		Maximum	100	
		Range	64	
		Interquartile Range	20	
		Skewness	-,216	,347
		Kurtosis	,066	,681
		Όχι	Όχι	Mean
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 52,65			
	Upper Bound 65,44			
5% Trimmed Mean	59,43			
Median	62,00			
Variance	218,498			
Std. Deviation	14,782			
Minimum	30			
Maximum	81			
Range	51			
Interquartile Range	26			
Skewness	-,306			,481
Kurtosis	-,824			,935
Μερικώς	Μερικώς			Mean
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 58,19	
			Upper Bound 73,04	
		5% Trimmed Mean	66,60	
		Median	67,50	
		Variance	337,926	

Std. Deviation	18,383	
Minimum	19	
Maximum	91	
Range	72	
Interquartile Range	28	
Skewness	-,737	,456
Kurtosis	,009	,887

Ο μέσος όρος της αυτοεκτίμησης επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες στους εξοικειωμένους με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ είναι 70.26, με διάμεση τιμή 70, τυπική απόκλιση 12.989, ελάχιστη τιμή 36 και μέγιστη 100 και το εύρος είναι 64.

Ο μέσος όρος της αυτοεκτίμησης επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες στους μη εξοικειωμένους με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ 59.04, με διάμεση τιμή 62, τυπική απόκλιση 14.782, ελάχιστη τιμή 30 και μέγιστη 81 και το εύρος είναι 51.

Ο μέσος όρος της αυτοεκτίμησης επιπέδου εργασιακού άγχους- στρες στους μερικώς εξοικειωμένους με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ 65.62, με διάμεση τιμή 67.50, τυπική απόκλιση 18.383, ελάχιστη τιμή 19 και μέγιστη 91 και το εύρος είναι 72.

Ερευνούμε αν οι διαφορές αυτές επιδρούν και επηρεάζουν διαφορετικά το επίπεδο αυτοεκτίμησης σε σχέση με την εξοικείωση με την χρήση μέσων ΤΠΕ.

Επίπεδο αυτοεκτίμησης/ εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ:

$$\text{Skewness /Std. Error of Skewness.: } -0,216/0,347= -0,62$$

$$\text{Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis } -0,066/0,681= -0,097$$

Επίπεδο αυτοεκτίμησης /μη εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ:

$$\text{Skewness /Std. Error of Skewness.: } -0,306/0,481= -0,64$$

$$\text{Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis: } -0,824/0,935= -0.001$$

Επίπεδο αυτοεκτίμησης /μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ:

$$\text{Skewness /Std. Error of Skewness.: } -0,737/0,456= -1,62$$

$$\text{Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis: } 0,009/0,887= 0.010$$

Προκειμένου η μεταβλητή να ακολουθεί κανονική κατανομή, πρέπει οι τιμές της κύρτωσης και της συμμετρίας να είναι εντός του εύρους των τιμών -1.96 και 1.96



για κάθε κατηγορία της ποιοτικής μας μεταβλητής. Η τιμή Z-value υπολογίζεται από το πηλίκο της κύρτωσης και της συμμετρίας  $Z\text{-value skew} = \text{skew} / \text{SEskew}$  και  $Z\text{-value kurtosis} = \text{kurtosis} / \text{SEkurtosis}$ . Οι τιμές μας είναι μεταξύ -1.96 και 1.96 επομένως συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή ακολουθεί κανονική κατανομή για κάθε κατηγορία της ανεξάρτητης μεταβλητής.

Case Processing Summary							
	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:	Ναι	47	100,0%	0	,0%	47	100,0%
	Όχι	23	100,0%	0	,0%	23	100,0%
	Μερικώς	26	100,0%	0	,0%	26	100,0%

Tests of Normality							
	Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
		Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:	Ναι	,121	47	,082	,984
Όχι	,101		23	,200*	,960	23	,460
Μερικώς	,118		26	,200*	,943	26	,161

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

Στον έλεγχο κανονικότητας οι ερευνητικές υποθέσεις είναι:  $H_0$  η κατανομή είναι κανονική και  $H_1$  η κατανομή δεν είναι κανονική, δεν ισχύει η  $H_0$ . Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ( $\alpha$ ) είναι 0.05 ή 5%. Δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση  $H_0$  ότι η κατανομή είναι κανονική καθώς η τιμή Sig είναι μεγαλύτερη από  $\alpha$ .

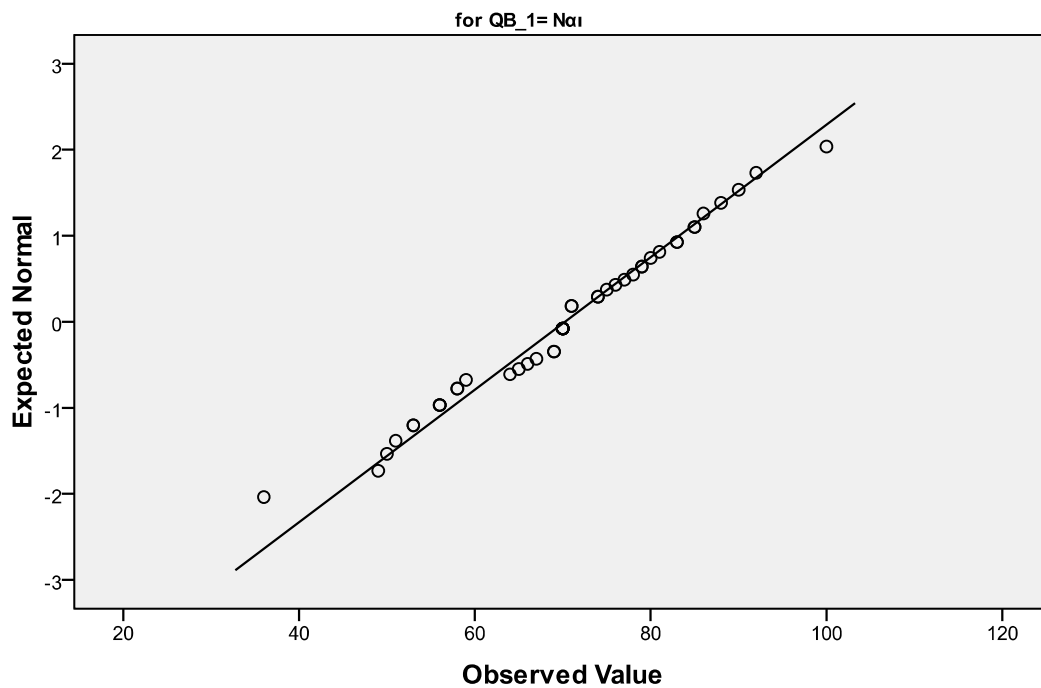
Είμαι εξοικειωμένος με την χρήση μέσων ΤΠΕ τιμή sig k-s 0,082 > 0.05, τιμή Sig Shap. Wilk 0,757 > 0.05

Δεν είμαι εξοικειωμένος με την χρήση μέσων ΤΠΕ τιμή sig k-s 0,200 > 0.05, τιμή Sig Shap. Wilk 0,460 > 0.05

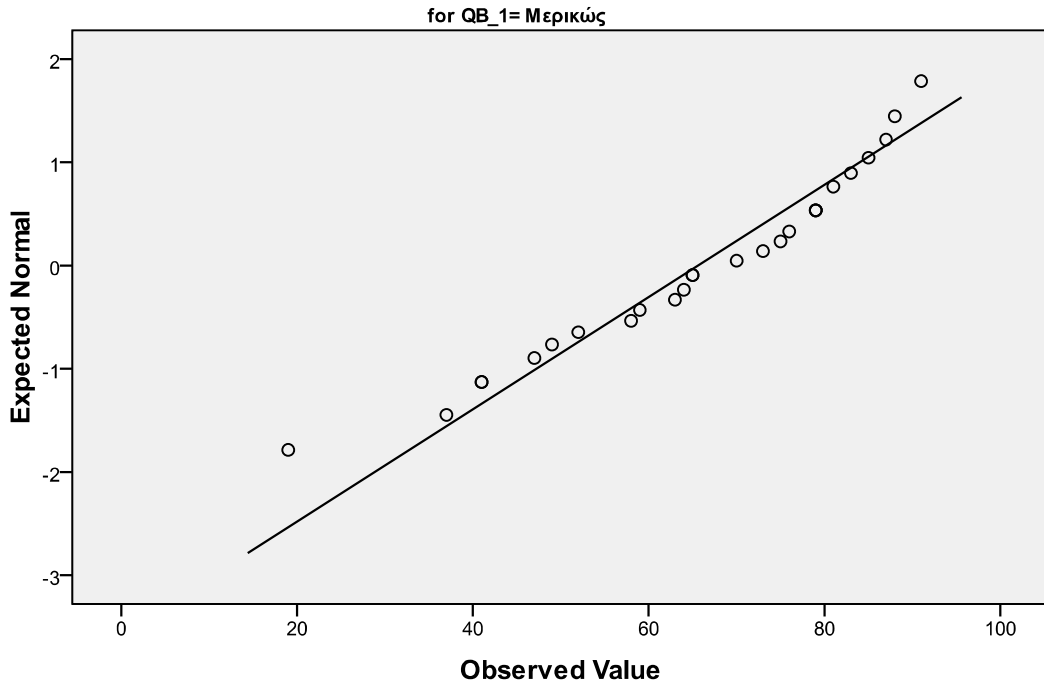
Είμαι μερικώς εξοικειωμένος με την χρήση μέσων ΤΠΕ τιμή sig k-s 0,082 >0.05, τιμή Sig Shar.Wilk 0,757>0.05

Στους πίνακες Normal-Q-Q Plots οι κουκίδες είναι κατά μήκος της γραμμής, γεγονός που υποδηλώνει είναι περίπου κανονικά κατανομημένες και για τις τρεις (3) μεταβλητές μας.

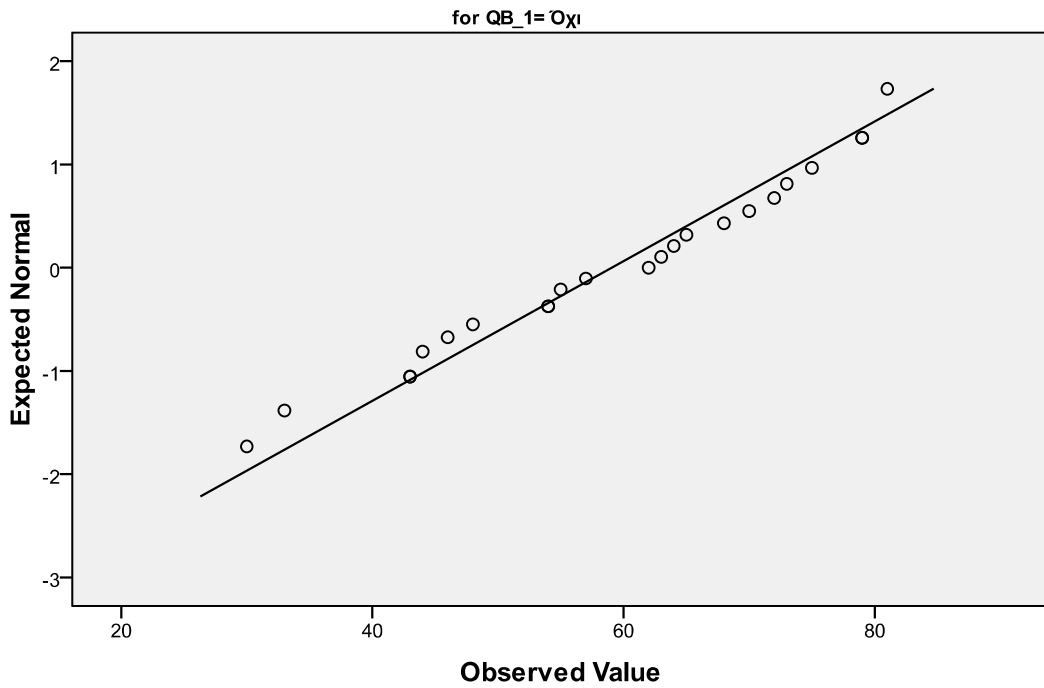
**Normal Q-Q Plot of Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:**



Normal Q-Q Plot of Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:



Normal Q-Q Plot of Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:



Test of Homogeneity of Variances			
Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,760	2	93	,068

Ο πίνακας ίσων (ομοιογένειας) διακυμάνσεων έχει τιμή Sig 0,068 > 0.05 και επομένως δεχόμαστε ότι η τιμή είναι στατιστικά σημαντική καθώς και την μηδενική υπόθεση της ισότητας των διακυμάνσεων. Έχουμε ίσες – ομοιογενείς διακυμάνσεις.

ANOVA					
Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1958,578	2	979,289	4,334	,016
Within Groups	21016,047	93	225,979		
Total	22974,625	95			

Ο πίνακας Anova έχει τιμή Sig 0,016 < 0.05 και επομένως απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση H0 της ανεξαρτησίας, δεχόμαστε δηλαδή ότι υπάρχει διαφορά στο επίπεδο της αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ, που δεν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση ΤΠΕ και αυτών που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ.

Ο πίνακας Anova παρουσίασε ότι υπάρχει διάφορα στο επίπεδο της αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων σε σχέση με την χρήση μέσων ΤΠΕ. Η διάφορα αυτή παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Multiple Comparisons						
Το επίπεδο της αυτοεκτίμησής μου είναι:						
Tukey HSD						
(I) Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	(J) Είμαι εξοικειωμένος με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Ναι	Όχι	11,212*	3,825	,012	2,10	20,32
	Μερικώς	4,640	3,674	,420	-4,11	13,39
Όχι	Ναι	-11,212*	3,825	,012	-20,32	-2,10
	Μερικώς	-6,572	4,303	,283	-16,82	3,68
Μερικώς	Ναι	-4,640	3,674	,420	-13,39	4,11
	Όχι	6,572	4,303	,283	-3,68	16,82

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που δεν είναι η τιμή Sig είναι  $0,012 < 0,05$ , αρά υπάρχει στατιστική σημαντική διάφορα μεταξύ αυτών που απάντησαν ναι και αυτών που απάντησαν όχι στην ερώτηση αν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση μέσων ΤΠΕ, η οποία οφείλεται σε κάποιον συστηματικό παράγοντα και όχι στην τύχη.

Μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που είναι μερικώς, η τιμή Sig είναι  $0,420 > 0,05$  άρα δεν είναι στατιστικά σημαντική η διάφορα.

Μεταξύ αυτών που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που δεν είναι, η τιμή Sig είναι  $0,283 > 0,05$  και επομένως δεν είναι στατιστικά σημαντική διαφορά.

### 5.7.3 Ανάλυση Παλινδρόμησης

Χρησιμοποιούμε την γραμμική παλινδρόμηση για να καταλάβουμε αν η εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του Δ. Ζωγράφου μπορεί να προβλεφθεί από τις συνθήκες εργασίας και τις συγκρούσεις στον χώρο εργασίας τους.

Επιθυμούμε να διαπιστώσουμε αν οι συνθήκες εργασίας και οι συγκρούσεις επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Η υπόθεσή μας H1 είναι ότι υπάρχει συσχέτιση-επίπτωση των συνθηκών εργασίας και των συγκρούσεων στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων

Μεταμορφώνω με βάση το μέσο όρο, τις μεταβλητές «η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα», «στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια», «είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου» και «είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου» οι οποίες εκφράζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων.

Μεταμορφώνω με βάση το μέσο όρο, τις μεταβλητές «αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου», «οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες», «συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους» και «οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά» οι οποίες εκφράζουν τις συγκρούσεις των υπαλλήλων του Δ. Ζωγράφου

Μεταμορφώνω με βάση το μέσο όρο, τις μεταβλητές «στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών», «στο χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός», «στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου» και «ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του» οι οποίες εκφράζουν τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων.

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Εργασιακή ικανοποίηση	96	100,0%	0	,0%	96	100,0%
Συνθήκες εργασίας	96	100,0%	0	,0%	96	100,0%
Συγκρούσεις _	96	100,0%	0	,0%	96	100,0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
Εργασιακή ικανοποίηση	Mean		3,3750	,05912
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,2576	
		Upper Bound	3,4924	
	5% Trimmed Mean		3,3669	
	Median		3,2500	
	Variance		,336	
	Std. Deviation		,57925	
	Minimum		2,25	
	Maximum		4,50	
	Range		2,25	
	Interquartile Range		,75	
	Skewness		,174	,246
	Kurtosis		-,652	,488
Συνθήκες εργασίας	Mean		2,8542	,06873
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,7177	
		Upper Bound	2,9906	
	5% Trimmed Mean		2,8576	
	Median		2,7500	
	Variance		,454	
	Std. Deviation		,67343	
	Minimum		1,25	
	Maximum		4,50	
	Range		3,25	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-,020	,246
	Kurtosis		-,353	,488
Συγκρούσεις	Mean		3,5833	,04893
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,4862	
		Upper Bound	3,6805	



	5% Trimmed Mean	3,5978	
	Median	3,5000	
	Variance	,230	
	Std. Deviation	,47940	
	Minimum	2,25	
	Maximum	5,00	
	Range	2,75	
	Interquartile Range	,75	
	Skewness	-,270	,246
	Kurtosis	,924	,488

Με βάση τα αποτελέσματα της κύρτωσης και λοξότητας χαρακτηρίζουμε τις μεταβλητές μας ως συμμετρικές καθώς τα αποτελέσματα Z Value είναι ανάμεσα στο -1.96 και 1.96 .

Εργασιακή ικανοποίηση : Skewness /Std. Error of Skewness.:  $0,174/0,246= 0,71$   
Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis:  $-0,652/0,488= -1.33$

Συνθήκες εργασίας : Skewness /Std. Error of Skewness.:  $-0,20/0,246= 0,81$   
Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis:  $-0,353/0,488= -0.72$

Συγκρούσεις : Skewness /Std. Error of Skewness.:  $-0,270/0,246= -1,10$   
Kurtosis/ Std. Error of Kurtosis:  $0,924/0,488= 1,89$

Εκτελούμε test κανονικότητας (1 sample k-s) με τις υποθέσεις H0 ότι οι μεταβλητές μας ακολουθούν κανονική κατανομή και H1 ότι οι μεταβλητές μας δεν ακολουθούν κανονική κατανομή.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Εργασιακή ικανοποίηση	Συνθήκες εργασίας	Συγκρούσεις ν
N		96	96	96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3,3750	2,8542	3,5833
	Std. Deviation	,57925	,67343	,47940
Most Extreme Differences	Absolute	,106	,095	,119
	Positive	,106	,093	,104
	Negative	-,071	-,095	-,119
Kolmogorov-Smirnov Z		1,041	,929	1,161
Asymp. Sig. (2-tailed)		,228	,354	,135
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				

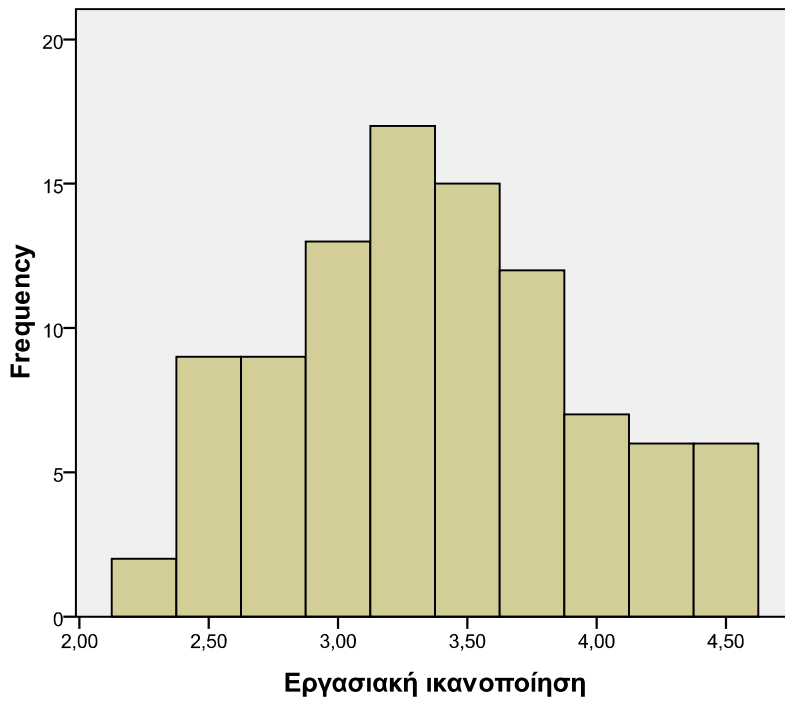
Στην εργασιακή ικανοποίηση η τιμή p-value είναι 0.228. Εφόσον η τιμή είναι  $> 0.05$  θεωρούμε ότι δεν είναι στατιστικά σημαντική και συμπεραίνουμε ότι η μεταβλητή ακολουθεί κανονική κατανομή.

Το ίδιο ισχύει και για τις μεταβλητές μας συνθήκες εργασίας και συγκρούσεις, των οποίων οι τιμές p-value είναι 0.354 και 0.135 αντίστοιχα.

Δεχόμαστε την μηδενική υπόθεση  $H_0$  ότι οι μεταβλητές μας ακολουθούν κανονική κατανομή.

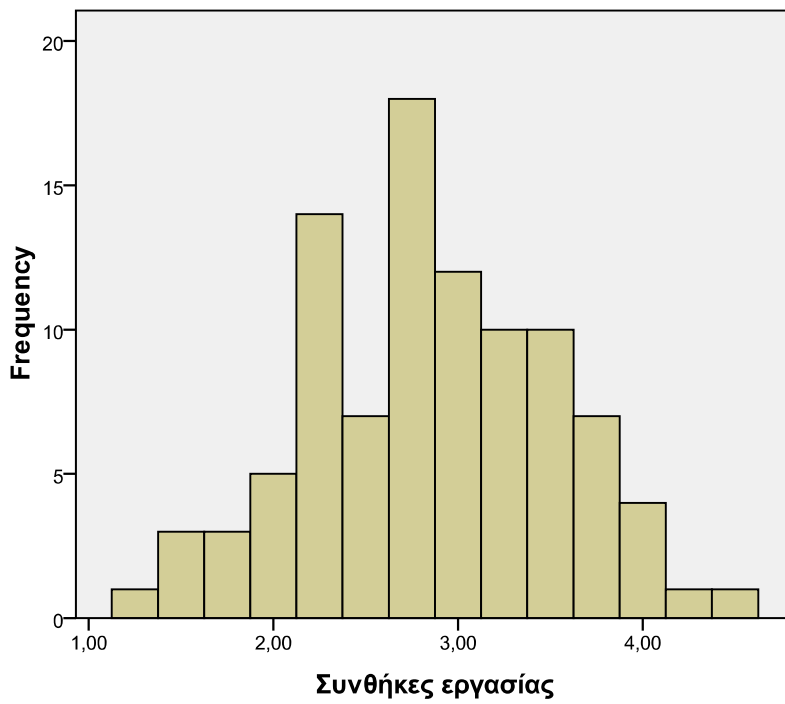
Όπως παρακολουθούμε τα ιστογράμματα, οι τρεις (3) μεταβλητές, μας δείχνουν ότι τα δεδομένα μας παρουσιάζουν κανονική κατανομή. Τα ιστογράμματα έχουν κατά προσέγγιση σχήμα κανονικής καμπύλης.

**Histogram**



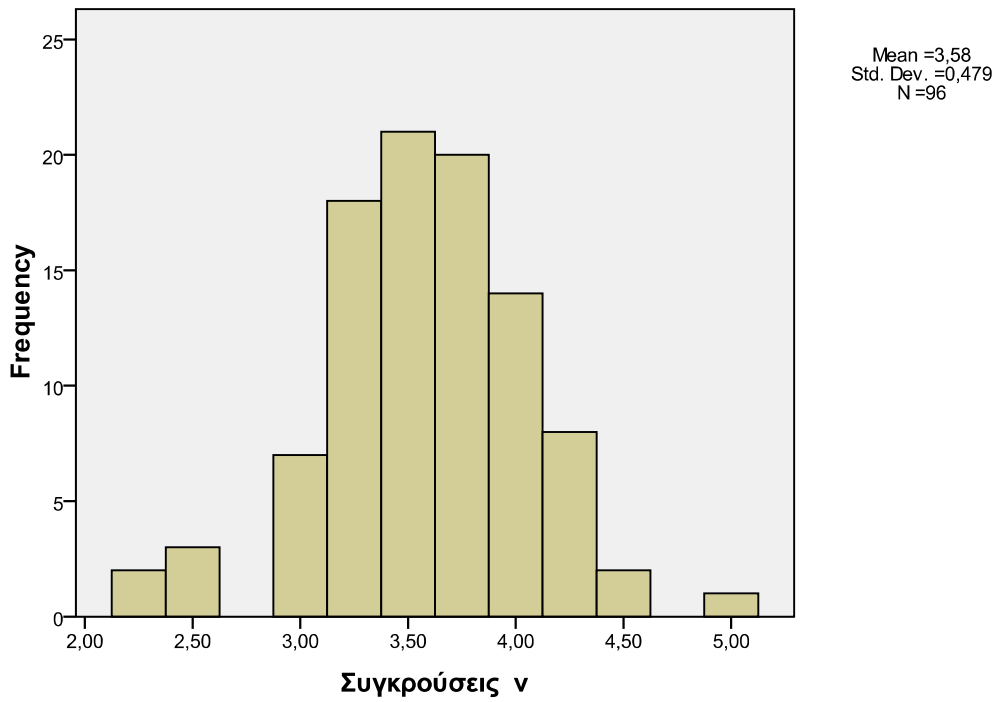
Mean =3,38  
Std. Dev. =0,579  
N=96

**Histogram**



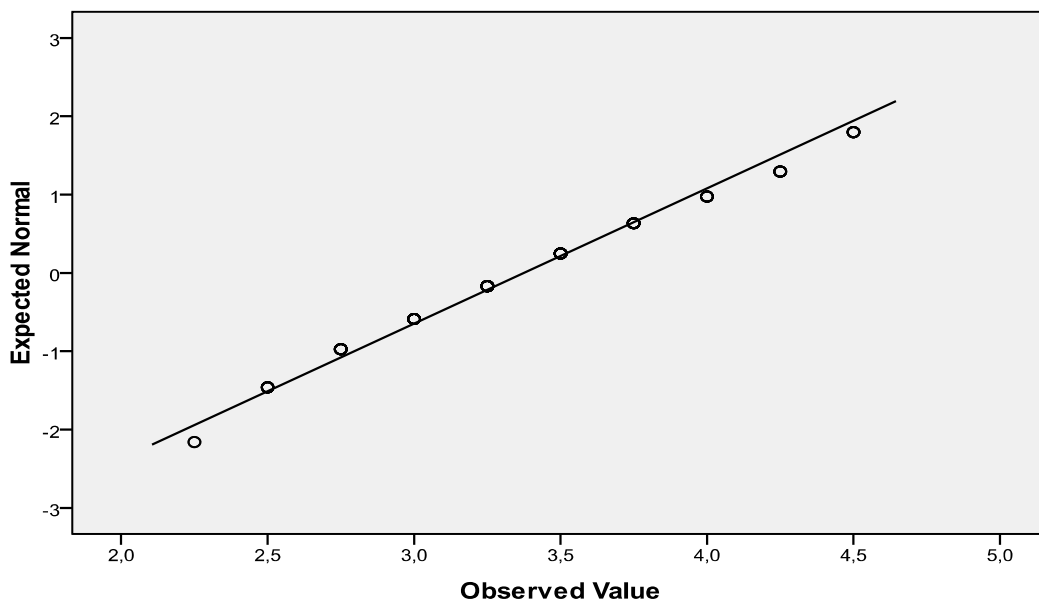
Mean =2,85  
Std. Dev. =0,673  
N=96

### Histogram

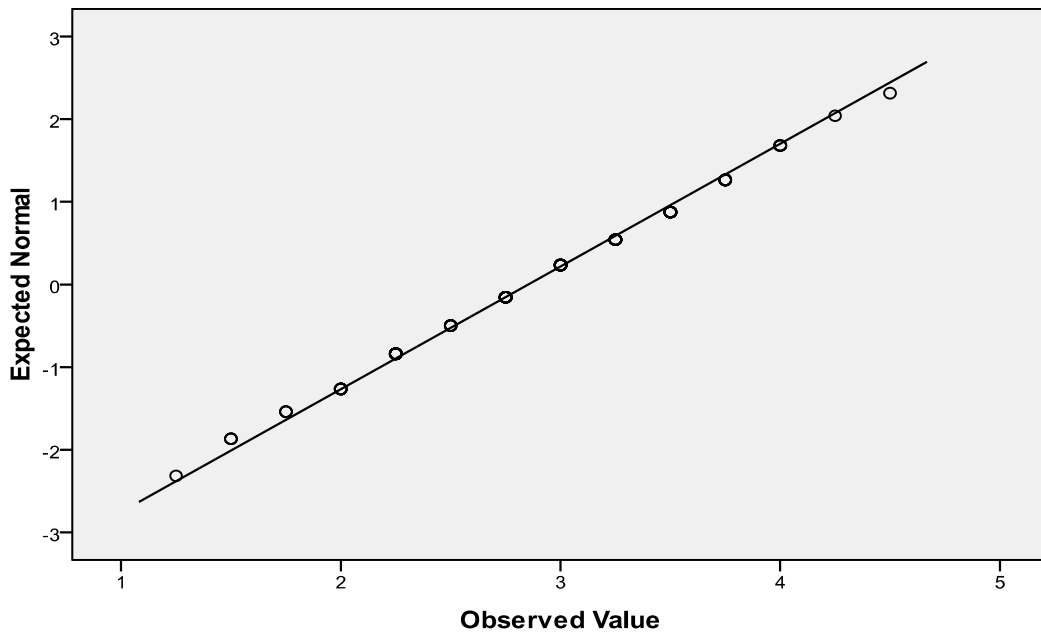


Στους πίνακες Normal-Q-Q Plots οι κουκίδες είναι κατά μήκος της γραμμής, γεγονός που υποδηλώνει είναι περίπου κανονικά κατανομημένες και για τις τρεις (3) μεταβλητές μας.

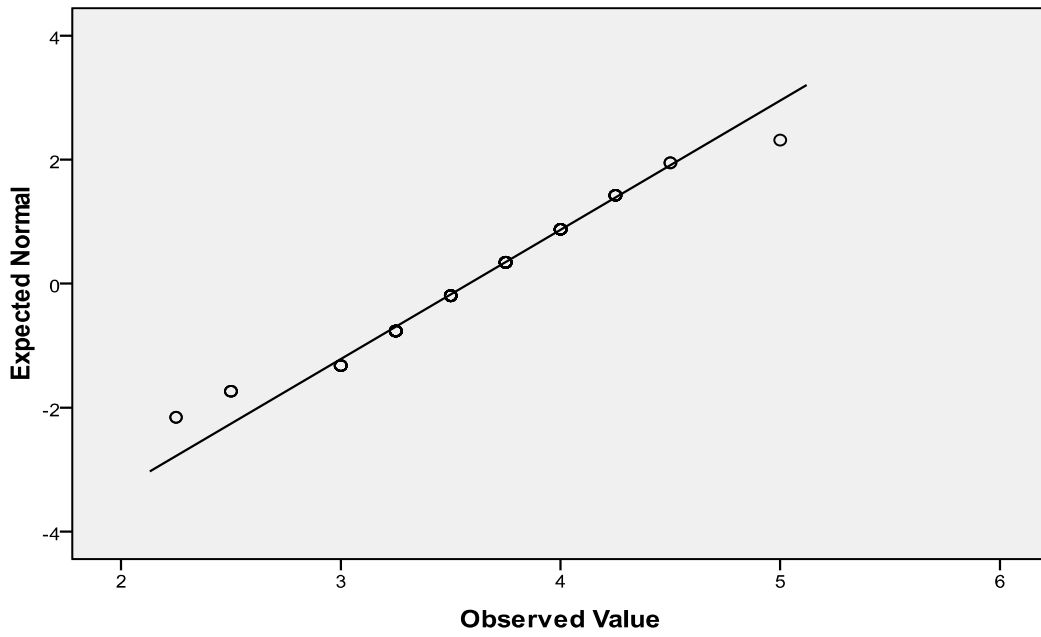
### Normal Q-Q Plot of Εργασιακή ικανοποίηση



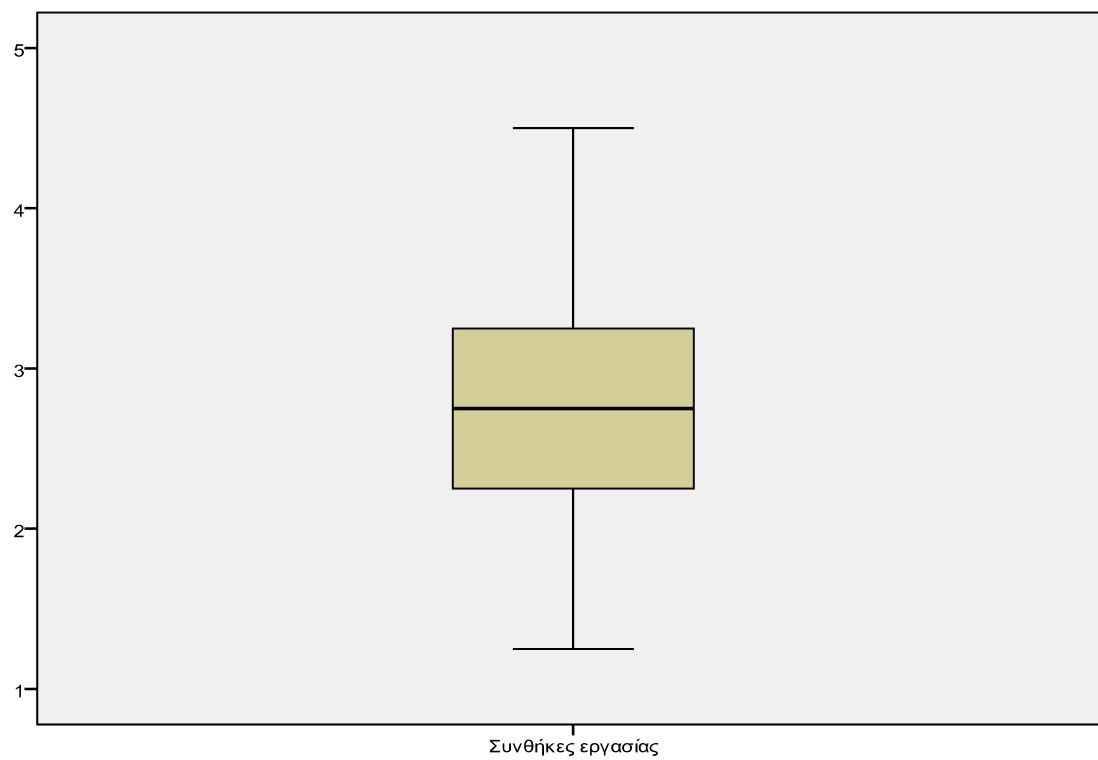
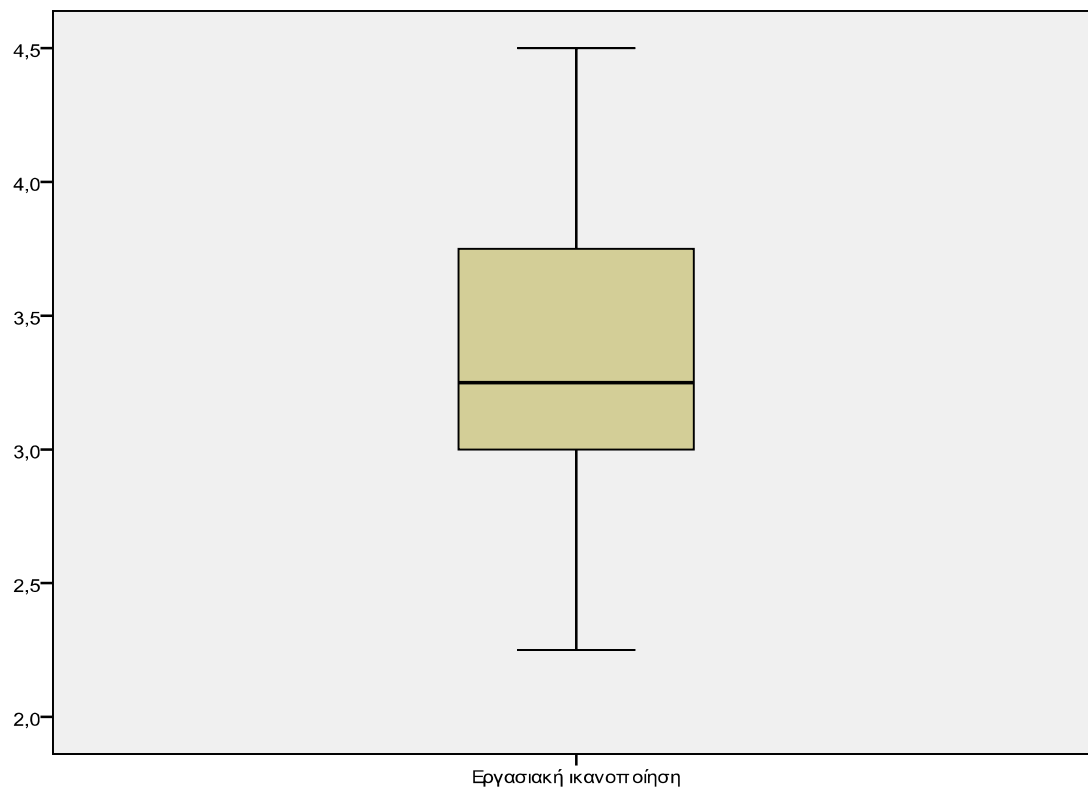
Normal Q-Q Plot of Συνθήκες εργασίας

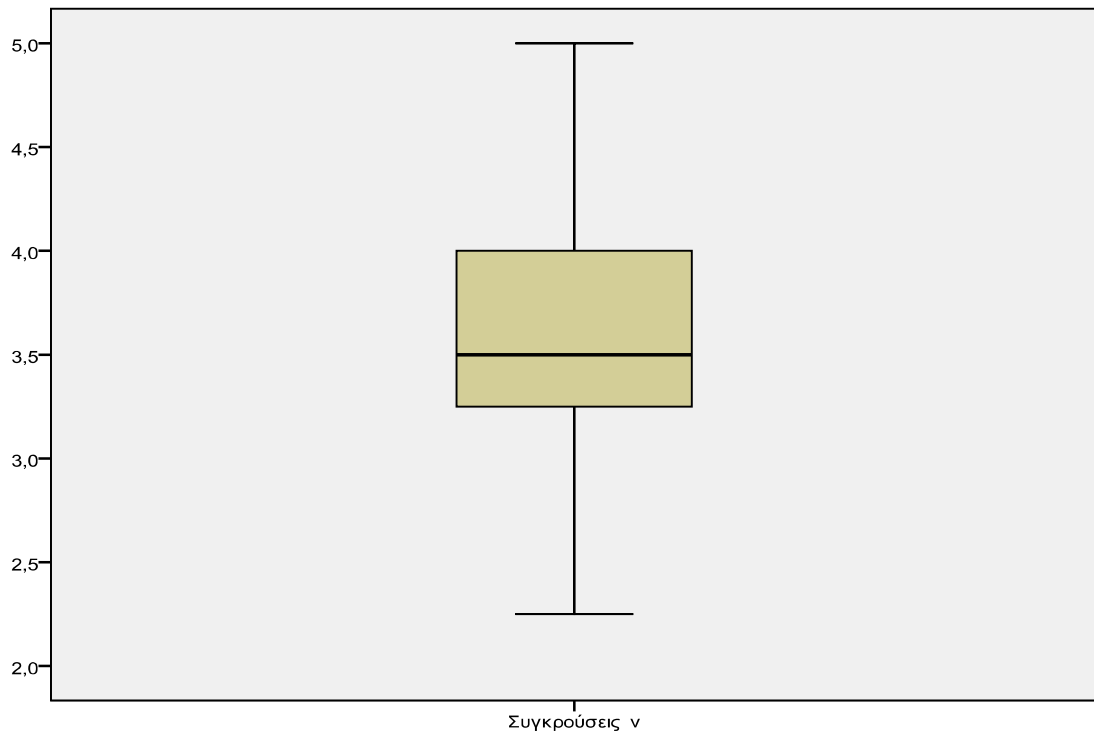


Normal Q-Q Plot of Συγκρούσεις ν



Στα Box-plots τα σχήματα είναι όσο το δυνατόν συμμετρικά

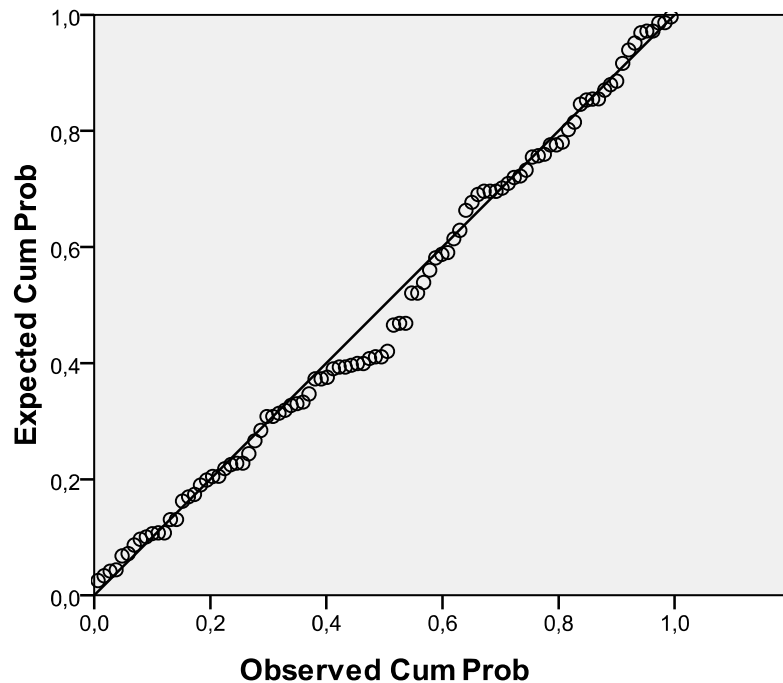




Συμπεραίνουμε λέγοντας ότι το τεστ 1-sample K-S με τιμές  $p > 0.05$  και μια οπτική επιθεώρηση των ιστογραμμάτων, των box-plots και των normal Q-Q Plots μας έδειξαν ότι τα εξεταζόμενα αποτελέσματα βρέθηκαν κατά προσέγγιση κανονικά κατανομημένα για τις τρεις (3) μεταβλητές μας, εργασιακή ικανοποίηση - συνθήκες εργασίας και συγκρούσεις, με τιμές  $Z$  - value (κύρτωση και λοξότητα) ανάμεσα στην τιμή -1.96 έως 1.96.

## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Dependent Variable: Εργασιακή ικανοποίηση**



Στο διάγραμμα της γραφικής παράστασης πιθανοτήτων, probability-probability plot, παρατηρούμε ότι οι κουκίδες είναι κανονικά κατανεμημένες, καθώς είναι σχετικά κοντά και πάνω στο μήκος της γραμμής, αν και υπάρχει μια απόκλιση παρατηρούμε ότι ακολουθούν τη γραμμή.

<b>Residuals Statistics<sup>a</sup></b>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,7430	3,9734	3,3750	,27279	96
Residual	-1,00883	1,38788	,00000	,51099	96
Std. Predicted Value	-2,317	2,194	,000	1,000	96
Std. Residual	-1,953	2,687	,000	,989	96

a. Dependent Variable: Εργασιακή ικανοποίηση



Στον πίνακα **Residuals Statistics<sup>a</sup>** παρατηρούμε το Residual, όπου ο μέσος όρος είναι 0,000, στο ιστόγραμμα υπάρχει κανονική κατανομή στα Q-Q Plots οι κουκίδες είναι κατά μήκος της γραμμής γεγονός που υποδηλώνει είναι περίπου κανονικά κατανεμημένα.

Στις τιμές του Std Residual η μικρότερη είναι -1.95 και η μέγιστη 2.19 και θέλουμε να είναι ανάμεσα στο εύρος -3 και 3.

Στη συνέχεια εκτελούμε (παραμετρική μέθοδο) Linear Regration και Pearson Correlation.

Η ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης περιμένουμε να μας φανερώσει αν υπάρχει σημαντική συσχέτιση των συνθηκών εργασίας και των συγκρούσεων στην εργασιακή ικανοποίηση, αν δηλαδή οι συνθήκες εργασίας και οι συγκρούσεις προβλέπουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Συγκρούσεις ν, Συνθήκες εργασίας <sup>a</sup>	.	Enter
a. All requested variables entered.			

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,471 <sup>a</sup>	,222	,205	,51646
a. Predictors: (Constant), Συγκρούσεις ν, Συνθήκες εργασίας				
b. Dependent Variable: Εργασιακή ικανοποίηση				

Στον πίνακα **Model Summary** παρατηρούμε (R Square) ότι το 22,2% της μεταβλητότητας της εξαρτημένης μας μεταβλητής εργασιακή ικανοποίηση, μπορεί να καταλογιστεί από τις ανεξάρτητες μεταβλητές συγκρούσεις και συνθήκες εργασίας. Η ποσότητα της διακύμανσης εκφρασμένη ως ποσοστό που εξηγείται στην εξαρτημένη μεταβλητή από τις ανεξάρτητες μεταβλητές είναι 22,2%. Δηλαδή πόση κίνηση στην εξαρτημένη μεταβλητή εξηγείται από την κίνηση στις ανεξάρτητες μεταβλητές.

Στην ουσία μας δείχνει ότι περίπου 22% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μας μεταβλητής «εργασιακή ικανοποίηση», εξηγείται από τις ανεξάρτητες μεταβλητές «συνθήκες εργασίας» και «συγκρούσεις».

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,069	2	3,535	13,251	,000 <sup>a</sup>
	Residual	24,806	93	,267		
	Total	31,875	95			
a. Predictors: (Constant), Συγκρούσεις ν, Συνθήκες εργασίας						
b. Dependent Variable: Εργασιακή ικανοποίηση						

Ο πίνακας ANOVA μας φανερώνει ότι η συσχέτιση του πίνακα Model Summary της τιμής 0,471 είναι στατιστικά σημαντική καθώς η τιμή του Sig είναι  $0,000 < 0,05$ .

Προκειμένου να έχουμε στατιστικά σημαντικό μοντέλο της γραμμικής παλινδρόμησης, εξετάζουμε την τιμή του Sig, η οποία πρέπει να είναι  $< 0,05$ . Στην περίπτωση μας το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό.  $F(2,93)=13,251, p=0,000$ .

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,878	,411		4,574	,000
	Συνθήκες εργασίας	,365	,084	,424	4,355	,000
	Συγκρούσεις	,127	,118	,105	1,081	,282
a. Dependent Variable: Εργασιακή ικανοποίηση						

Στον πίνακα **Coefficients** παρέχονται πληροφορίες για τις σταθερές  $\alpha$ ,  $\beta$  και  $\gamma$ , που εκφράζουν το μοντέλο πρόβλεψής μας. Η στήλη Constant μας παρουσιάζει τον συντελεστή  $\alpha$ , η δεύτερη γραμμή τον συντελεστή  $\beta$  και η τρίτη τον συντελεστή  $\gamma$ . Η μεταβλητή  $\beta$  (συνθήκες εργασίας) είναι στατιστικά σημαντική γιατί είναι μικρότερη από 0.05 ή 5% ( $0.000 < 0.05$ ). Στην περίπτωση μας είναι μικρότερη από 0.01 ή 1%. Οι συνθήκες εργασίας αποτελούν έναν σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση. Ο συντελεστής  $\beta$  που συνδέει τον  $\alpha$  είναι 0.365. Η μεταβλητή  $\gamma$  (συγκρούσεις) δεν είναι στατιστικά σημαντική γιατί είναι μεγαλύτερη από 0.05 ή 5% ( $0.282 > 0.05$ ). Οι συγκρούσεις δεν αποτελούν σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση.

Ο πίνακας Coefficients στη στήλη Standardized Beta μας φανερώνει την συσχέτιση των μεταβλητών μας, ώστε να μπορούμε να συγκρίνουμε τις συνθήκες εργασίας με τις συγκρούσεις σε μια συγκεκριμένη - τυποποιημένη κλίμακα και στη στήλη Sig μας φανερώνει το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας μεταξύ τους. Παρατηρούμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι στατιστικά σημαντική με τις συνθήκες εργασίας ( $0.000 < 0.05$ ) και όχι στατιστικά σημαντική με τις συγκρούσεις ( $0.282 > 0.05$ ).

Η στήλη Unstandardized Coefficients B (Beta) έχει τιμή για την μεταβλητή συνθήκες εργασίας 0.365 και για τις συγκρούσεις 0.127 και μας δείχνει ότι αν οι συνθήκες εργασίας και οι συγκρούσεις είχαν τιμή 0 ο μέσος όρος της εργασιακής ικανοποίησης θα ήταν 1,88 και ότι για κάθε αύξηση της μεταβλητής συνθήκες εργασίας, η εργασιακή ικανοποίηση θα αυξάνεται κατά 0.036 και για αύξηση της μεταβλητής συγκρούσεις η μεταβλητή εργασιακή ικανοποίηση θα αυξάνεται κατά 0.127.

Correlations				
		Εργασιακή ικανοποίηση	Συνθήκες εργασίας	Συγκρούσεις ν
Εργασιακή ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,460**	,251*
	Sig. (2-tailed)		,000	,014
	N	96	96	96
Συνθήκες εργασίας	Pearson Correlation	,460**	1	,344**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001
	N	96	96	96
Συγκρούσεις ν	Pearson Correlation	,251*	,344**	1
	Sig. (2-tailed)	,014	,001	
	N	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				

Στον πίνακα συσχετίσεων παρατηρούμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% ή 0.01 με την μεταβλητή συνθήκες εργασίας και σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% ή 0.05 με την μεταβλητή συγκρούσεις. Υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών εργασιακή ικανοποίηση και συνθήκες εργασίας (0.460) και μικρή συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και των συγκρούσεων (0.251).

Οι συνθήκες εργασίας συσχετίζονται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% με τις συγκρούσεις και μεταξύ τους υπάρχει μικρή προς μέτρια θετική συσχέτιση (0.344).

Αναλυτικότερα, μεταξύ των μεταβλητών εργασιακή ικανοποίηση και συνθήκες εργασίας, ο συντελεστής συσχέτισης είναι μέτρια θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0.01 ή αλλιώς 1% και μεταξύ των μεταβλητών εργασιακή ικανοποίηση και συγκρούσεων, ο συντελεστής συσχέτισης είναι μικρά θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0.05 ή αλλιώς 5%.

Ανάμεσα στις μεταβλητές συνθήκες εργασίας και συγκρούσεων ο συντελεστής συσχέτισης είναι μικρά προς μέτρια θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0.01 ή αλλιώς 1%.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 6.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων ερωτηματολογίου

Κύρια επιδίωξη της έρευνας αποτελεί η καταγραφή των συγκρούσεων, του στρες και της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων, η διερεύνηση του βαθμού της εργασιακής ικανοποίησης και του άγχους-στρες σε σχέση με τα διάφορα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους όπως το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης, την οικογενειακή κατάσταση. Από το ερωτηματολόγιο καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα:

Στα δημογραφικά στοιχεία παρατηρούμε ότι οι άνδρες αποτελούν το 49% του πληθυσμού ενώ οι γυναίκες το 51%, από αυτούς το 47.9% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 45-54 ετών και ακολουθεί με ποσοστό 27.1% η ηλικιακή ομάδα 55+. Το 65.6% είναι παντρεμένοι ενώ το 20.8% άγαμοι και έχουν παιδιά το 74%. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, ποσοστό 38.5% αποτελείτε από απόφοιτους Λυκείου και 26% απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ. Επίσης ποσοστό 45.8% εργάζεται 19-24 έτη στο Δήμο Ζωγράφου και ποσοστό 19.8%, 25+ έτη. Τοποθετημένοι στην ίδια θέση 1-3 έτη είναι το 25% και ακολουθούν αυτοί που είναι στην ίδια θέση 1 έτος και αυτοί που είναι τοποθετημένοι 12+ έτη με ποσοστό 20.8% έκαστος. Επαφή με κοινό έχει το 45.8%, μερικώς επαφή το 33.3% και καθόλου επαφή το 20.8% τέλος θέση προϊσταμένου έχει το 17.2%.

Στις ερωτήσεις εργασιακής ικανοποίησης-συγκρούσεων, αυτές που εκφράζουν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων όπως ότι η εργασία του είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα το 46.9% των ερωτηθέντων συμφωνεί, το 45.8% πιστεύει ότι αντιμετωπίζει στην εργασία του απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια, το 35.4% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί στην ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας με δεύτερο το 28.1% να διαφωνεί ότι είναι ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, το 38.5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί στην ικανοποίηση από τους ρόλους και τα καθήκοντά του με δεύτερο το 33.3% να συμφωνεί στην ικανοποίηση από τους ρόλους και τα καθήκοντά του. Το 57.3% συμφωνεί ότι στα καθήκοντά του ανταποκρίνεται επαρκώς, Το 47.1% διαφωνεί ότι για τις υπηρεσίες που προσφέρει αμείβεται σε ικανοποιητικό βαθμό.

Στις ερωτήσεις που εκφράζουν τις συγκρούσεις των υπαλλήλων του Δ. Ζωγράφου παρατηρούμε ότι στο αν αντιμετωπίζουν συγκρούσεις στον χώρο εργασίας τους το 38.5% συμφωνεί. Στο αν οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας αντιμετωπίζονται

επικοδομητικά το 43.8% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, με δεύτερο το 26% να διαφωνεί και τρίτο το 25% να συμφωνεί. Στο αν οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι άριστες το 46.9% των ερωτηθέντων συμφωνεί. Στο αν συνεργάζονται και λειτουργούν συχνά με ομάδες και συναδέλφους το 57.3% συμφωνεί, το 51% συμφωνεί ότι η επικοινωνία στο χώρο εργασίας του είναι ικανοποιητική.

Στις ερωτήσεις που εκφράζουν τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων παρατηρούμε ότι το 35.4% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ότι στο χώρο εργασίας του έχει ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών με δεύτερο το 33.3% που συμφωνεί ότι στο χώρο εργασίας του έχει ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών, το 30.2% συμφωνεί ότι στο χώρο εργασίας του είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός. Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό τους ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 33.3% με δεύτερο το συμφωνώ με 32.3%. Στο ότι ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του διαφωνεί το 38.5% των ερωτηθέντων, με δεύτερο το διαφωνώ απόλυτα, με ποσοστό 32.3%. Στο ότι ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του διαφωνεί το 38.5%, με δεύτερο το διαφωνώ απόλυτα, με ποσοστό 32.3%, το 33.3% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ότι στην εργασία του υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων, το 50% συμφωνεί ότι στην εργασία του το διακατέχει άγχος-στρες, το 33.3% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ότι υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης, με δεύτερο το 25% να διαφωνεί ότι υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης και τρίτο το 24% να συμφωνεί ότι υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης.

Στο Β' μέρος των ερωτήσεων και συγκεκριμένα στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων οι ερωτηθέντες επέλεξαν ως επικρατέστερους ότι συνήθως υπάρχει συμβιβασμός με ποσοστό 53.1% να συμφωνεί και 37.5% να συμφωνεί απόλυτα, συνεργασία με ποσοστό 36.5% να συμφωνεί και 42.7% να συμφωνεί απόλυτα, διαπραγμάτευση με ποσοστό 58.3% να συμφωνεί και 21.9% να συμφωνεί απόλυτα και παραχώρηση με ποσοστό 53.1% να συμφωνεί και 16.7% να συμφωνεί απόλυτα.

Οι συγκρούσεις, στον εργασιακό τους χώρο, επιλύονται με ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου σε ποσοστό 40.6%, υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό με ποσοστό 38.5%, υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό με ποσοστό 16.7% και με εξαναγκασμό προς τον άλλο σε ποσοστό 4.2%.

Το επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες των υπάλληλων έχει μέσο όρο 63.39 και το επίπεδο της αυτοεκτίμησης 68.73. Εργασιακό άγχος-στρες δηλώνει ότι έχει το 51% των υπαλλήλων, μερικώς το 35.4% και καθόλου το 13.5%, συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος για την ομαδική επίλυση υπηρεσιακών θεμάτων θεωρούν ότι πραγματοποιούνται το 21.9%, μερικώς το 40.6% και καθόλου το 37.5%, κόπωση-εξάντληση ή νευρική κατάσταση κατά την εργασία του νιώθει το 43.8%, μερικώς το 45.8% και καθόλου το 10.4%, εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων των ΤΠΕ είναι το 49%, μερικώς το 27.1% και καθόλου το 24%, ανταγωνιστικοί στις σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι το 21.9%, μερικώς το 40.6% και καθόλου το 37.5%.

## 6.2 Ανάλυση Ερευνητικών Υποθέσεων και Ερευνητικών Ερωτημάτων

Ο Δήμος Ζωγράφου αποτελεί φορέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που οφείλει να δρα προς όφελος των πολιτών και να συμβάλλει στη εύρυθμη λειτουργία της πόλης. Για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στις προσδοκίες των δημοτών του, πέρα των αποφάσεων που λαμβάνει, οφείλει ως οργανισμός, προκειμένου να έχει μεγαλύτερη κοινωνική αποδοχή, να υπηρετεί τις αρχές της σύγχρονης τοπικής αυτοδιοίκησης. Σε αυτό το πλαίσιο σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν τα στελέχη και οι υπάλληλοι οι οποίοι υπηρετούν στον δήμο. Το εργασιακό άγχος-στρες συχνά αποτελεί αποτρεπτικό παράγοντα επίτευξης της στοχοθεσίας.

Οι περισσότερες προηγούμενες θεωρίες περί άγχους αναπτύχθηκαν για να περιγράψουν αντιδράσεις στο «αναπόφευκτο» οξύ στρες και καταστάσεις που απειλούν τη βιολογική επιβίωση όμως στο εργασιακό περιβάλλον. Οι στρεσογόνοι παράγοντες είναι μεν χρόνιοι, δεν είναι απειλητικοί για τη ζωή και είναι προϊόν της εξέλιξης του ανθρώπου στην οργανωτική λήψη αποφάσεων.

Στο χώρο εργασίας (Carlan S, 1983) όταν ένας υπάλληλος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις συνθήκες του περιβάλλοντος εργασίας του και στις εργασιακές απαιτήσεις, σε συνδυασμό με τις προσωπικές του ανάγκες και τις επιδιώξεις του, οι οποίες πιθανόν να μην του προσφέρονται στο εργασιακό του περιβάλλον, τότε υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να αποτελέσει στρεσογόνο παράγοντα η εργασία. Σύμφωνα με το μοντέλο του Carlan (Εναρμόνιση Ατόμου-Περιβάλλοντος) η ασυμβατότητα ατόμου-περιβάλλοντος αποδεικνύεται ότι είναι ένα πρόβλημα που είναι ευρέως διαδεδομένο και που συνεπάγεται υψηλό ψυχολογικό κόστος. Η αύξηση της περιβαλλοντικής



δυνατότητας ελέγχου παρουσιάζεται ως μια λύση αλλά προτείνεται μια εναλλακτική προσέγγιση όσον αφορά τις έννοιες των υποστηρικτικών και από-καταστατικών περιβαλλόντων.

Οι συγκρούσεις βοηθούν στην παραγωγικότητα (A. Judge Stephen P.- Robbins Timothy, 2011) του οργανισμού και των υπαλλήλων του, όταν αντιμετωπίζονται με τον κατάλληλο τρόπο και πρέπει να γίνονται αποδεκτές, να μην υπάρχει δηλαδή διαχωρισμός σε καλές ή άσχημες.

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να προωθήσει την ανάλυση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων (Clark A.E., 1996) και εξετάζει την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων στον Δήμο Ζωγράφου με κάπως διαφορετικά μέτρα ικανοποίησης από την εργασία

Ο προσδιορισμός των εργασιακών συγκρούσεων και των πρακτικών διαχείρισής τους μας παρουσίασε ότι στην πλειοψηφία τους οι υπάλληλοι, συμφωνούν ότι υπάρχουν συγκρούσεις στο χώρο εργασίας τους και ότι αυτές δεν αντιμετωπίζονται σε σημαντικό βαθμό εποικοδομητικά. Η διαχείριση των συγκρούσεων επιτυγχάνεται μέσω συμβιβασμού, συνεργασίας και διαπραγμάτευσης και επιλύονται με ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου καθώς και με υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό. Δεν παρατηρήθηκε σε σημαντικό βαθμό η εξάρτηση των εργασιακών σχέσεων από τις πρακτικές διαχείρισης των συγκρούσεων.

Το επίπεδο του εργασιακού άγχους στρες και το επίπεδο της αυτοεκτίμησης κυμαίνονται σε μέτρια- φυσιολογικά επίπεδα καθώς ο μέσος όρος του πρώτου είναι 63.39 και του δεύτερου 68.73. Παρατηρήθηκε εξάρτηση του εργασιακού στρες-άγχους και του επιπέδου αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων από την απόδοση τους, εξάρτηση στο επίπεδο της αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων σε σχέση με την χρήση μέσων ΤΠΕ και αναλυτικότερα υπάρχει στατιστική σημαντική διάφορα μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που δεν είναι, ενώ δεν υπάρχει στατιστική σημαντική διάφορα μεταξύ αυτών που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που είναι μερικώς καθώς και μεταξύ αυτών που είναι μερικώς εξοικειωμένοι με τη χρήση των μέσων ΤΠΕ και αυτών που δεν είναι.

Παρατηρήθηκε μη εξάρτηση του επιπέδου εργασιακού άγχους - στρες και της επαφής των υπαλλήλων με κοινό ή όχι καθώς επίσης και ότι δεν επηρεάζεται το επίπεδο

του εργασιακού άγχους - στρες από κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο.

Παρατηρήθηκε εξάρτηση της εργασιακής ικανοποίησης η οποία εκφράζεται από τις μεταβλητές η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα, στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια, είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου και είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου, από τις συνθήκες εργασίας (Καντάς Α., 1998) οι οποίες με την σειρά τους εκφράζονται από τις μεταβλητές, στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών, στο χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός, στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου και ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιοκρατικά και δίκαια τους υπαλλήλους του (Timothy A. Judge and Shinichiro Watanabe., 1993).

Οι συνθήκες εργασίας αποτελούν έναν σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση (Christen M.- Iyer G. and Soberman D., 2006) καθώς το 22.2% της μεταβλητότητας της εργασιακής ικανοποίησης, μπορεί να προβλεφτεί-καταλογιστεί από τις συνθήκες εργασίας. Δεν παρουσιάστηκε όμως ότι οι συγκρούσεις, οι οποίες εκφράζονται από τις μεταβλητές αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου, οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες, συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους και οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά, δεν αποτελούν σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα για την εργασιακή ικανοποίηση.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7:

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Στην έρευνα που διεξήχθη και αφορά τον Δήμο Ζωγράφου, πραγματοποιήθηκε επιλογή δείγματος, με απλή και τυχαία δειγματοληψία από το σύνολο των εργαζομένων καθώς και ποιοτική έρευνα, προκειμένου να αποκρυσταλλωθεί επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου. Το άγχος όμως είναι ένας παράγοντας που εξαρτάτε και από κοινωνικές και προσωπικές - οικογενειακές-ατομικές πτυχές του ατόμου, το οποίο μεταφέρεται στο χώρο εργασίας.

Κρίνεται σκόπιμο, δεδομένου ότι αποτελούν περιορισμό της έρευνας, τόσο η περεταίρω ποιοτική ανάλυσή της διότι το νόημα καθώς και ο τρόπος ερμηνείας της, δεν είναι σύμφωνος πάντοτε με τις προσωπικές αντιλήψεις του κάθε ερευνητή (Κυριαζή Ν., 2006), όσο και η περαιτέρω διερεύνηση σε βάθος των επιπτώσεων από την διοίκηση ενός οργανισμού και την ηγεσία του στο εργασιακό άγχος και κατά συνέπεια την εργασιακή εξουθένωση (burnout) των υπαλλήλων. Επιτακτική ανάγκη είναι να μελετηθούν σε αυτό το κομμάτι πέραν από τα αποτελέσματα στην εργασία από το τεχνοστρές, τα αίτια, η αποτελεσματική διαχείριση καθώς και ο τρόπος επίλυσης των συγκρούσεων μέσω της ηγεσίας του οργανισμού.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να θεωρηθούν ως αντικειμενικά όμως δεδομένου ότι ο Δήμος Ζωγράφου αποτελεί φορέα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, μια περαιτέρω έρευνα και σε άλλους Δήμους της Αττικής (προκειμένου να υπάρχει ταύτιση στο κομμάτι του κυκλοφοριακού, της πληθυσμιακής κατάστασης και εν γένει του σύγχρονου-απαιτητικού τρόπου ζωής), θα ήταν επιθυμητό να πραγματοποιηθεί, προκειμένου να υπάρξει δυνατότητα σύγκρισης των αποτελεσμάτων και των ευρημάτων.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄ Ερωτηματολόγιο

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η επίδραση του εργασιακού στρες στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς και στη διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο του Δήμου Ζωγράφου

#### Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ-ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η εργασία μου είναι αξιόλογη και ενδιαφέρουσα					
Είμαι ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες εργασίας μου					
Στα καθήκοντά μου ανταποκρίνομαι επαρκώς					
Στην εργασία μου αντιμετωπίζω απαιτήσεις και στενά χρονικά όρια					
Στην εργασία μου υπάρχει σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων					
Στο χώρο εργασίας μου έχω ελευθερία ανάληψης πρωτοβουλιών					
Για τις υπηρεσίες που προσφέρω αμείβομαι σε ικανοποιητικό βαθμό					
Είμαι ικανοποιημένος/η από τους ρόλους και τα καθήκοντά μου					
Η επικοινωνία στον χώρο εργασίας μου είναι ικανοποιητική					
Στην εργασία μου με διακατέχει άγχος-στρες					
Στο χώρο εργασίας μου είναι επαρκής ο φωτισμός και ο εξαερισμός					
Υπάρχει η δυνατότητα - ευκαιρία ιεραρχικής εξέλιξης					
Αντιμετωπίζω συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου					
Οι συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μου αντιμετωπίζονται εποικοδομητικά					

Οι σχέσεις με τους συναδέλφους μου είναι άριστες					
Συνεργάζομαι και λειτουργώ συχνά με ομάδες και συναδέλφους					
Στα εργασιακά προβλήματα υπάρχει κατανόηση και στήριξη από τον προϊστάμενό μου					
Ο Δήμος μεταχειρίζεται αξιολογικά και δίκαια τους υπαλλήλους του					

### **Β' ΜΕΡΟΣ: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**1) Είμαι εξοικειωμένος με τη γρήση των μέσων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)**

- Ναι                       Όχι                       Μερικώς

**2) Είμαι ανταγωνιστικός στις σχέσεις με τους συναδέλφους μου**

- Ναι                       Όχι                       Μερικώς

**3) Κατά τη διάρκεια της εργασίας μου πραγματοποιούνται συναντήσεις σε επίπεδο γραφείου – τμήματος, προκειμένου να εξεταστεί ομαδικά κάποιο υπηρεσιακό θέμα**

- Ναι                       Όχι                       Μερικώς

**4) Νιώθω κόπωση- εξάντληση ή νευρικότητα κατά την εργασία μου**

- Ναι                       Όχι                       Μερικώς

**5) Έχω εργασιακό άγχος- στρες**

- Ναι                       Όχι                       Μερικώς

**6) Το επίπεδο του εργασιακού μου άγχους-στρες είναι;**                      ( 0 έως 100. όπου 0= καθόλου                      100 =υπερβολικό)

- .....

**7) Το επίπεδο αυτοεκτίμησης μου είναι**                      ( 0 έως 100. όπου 0= καθόλου                      100 =υπερβολικό)

- .....

8) Στον τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων συνήθως υπάρχει

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Συμβιβασμός					
Αποφυγή					
Συνεργασία					
Διαπραγμάτευση					
Επιβολή					
Παραχώρηση					
Ανταγωνισμός					

9) Στον χώρο εργασίας μου επιλύω τις συγκρούσεις με:

- Υποχώρηση πλήρης με στόχο τον συμβιβασμό
- Υποχώρηση μέχρι ενός σημείου με στόχο τον συμβιβασμό
- Εξαναγκασμό προς τον άλλο
- Ομαδική συνεργασία – κοινή προσπάθεια για επίτευξη του στόχου
- Άλλο (.....)

**Γ. ΜΕΡΟΣ : ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

1) Φύλο

- Άνδρας       Γυναίκα

2) Ηλικία

- 18-34       35-44       45-54       55+

3) Οικογενειακή κατάσταση

- Έγγαμος/η       Άγαμος/η       Διαζευγμένος/η       Χήρος/α       Άλλο

4) Έχετε παιδιά ;

- Ναι       Όχι



**5) Αριθμός παιδιών**

- 1                       2                       3                       4                       5+

**6) Επίπεδο εκπαίδευσης**

- Απόφοιτος Δημοτικού  
 Απόφοιτος Λυκείου  
 Απόφοιτος ΑΕΙ /ΤΕΙ  
 Κάτοχος Μεταπτυχιακού / Διδακτορικού τίτλου  
 Άλλο

**7) Έτη υπηρεσίας στον Δήμο Ζωγράφου ( ή συνολικά στο Δημόσιο)**

- 0-6 έτη  
 7-12 έτη  
 13-18 έτη  
 19-24 έτη  
 25+

**8) Έτη υπηρεσίας στη θέση που είστε τοποθετημένοι**

- Έως 1 έτος  
 1- 3 έτη  
 4-7 έτη  
 8-11 έτη  
 12+

**9) Στη θέση εργασίας σας έχετε επαφή με κοινό;**

- Ναι  
 Όχι  
 Μερικώς

**10) κατέχετε θέση προϊσταμένου;**

- Ναι                       Όχι

**11) Ετήσιο εισόδημα σε ευρώ**

- .....

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ-ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Σύνταγμα της Ελλάδας Βουλή των Ελλήνων-Αρ.102 του, Συντάγματος
- ΦΕΚ Β΄ 2376/2013 Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, Αττικής
- Αργυράκης Π. και Καλουψής Σ. (2011, Σεπτέμβριος 15). Σύγκρουση ρόλων, Ασάφεια ρόλων και Επαγγελματική Ικανοποίηση – Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας. Ανάκτηση από [https://www.elleda.gr/sites/default/files/02\\_argyrakis\\_8\\_1\\_2011\\_0.pdf](https://www.elleda.gr/sites/default/files/02_argyrakis_8_1_2011_0.pdf)
- Αργυράκης Π. και Καλουψής,Σ. (2011).
- Γαλανάκης Μ. (2012). Εργασιακή ψυχολογία: νέες προσεγγίσεις και πρακτικές παρεμβάσεις. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης.
- Καντάς Α. (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κουστελιος &. (1997). κλίμακα ικανοποίησης εργαζομένων E.S.I.
- Κυριαζή, Ν. (2006). Η κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Κοντογιάννη. Γαλάνης. Σίσκου. Τσαβαλιάς. Μάτζιου. Κούλη και συν. (n.d.). *ελληνική έκδοση ερωτηματολογίου, των Kisa & Tengilimonlu.*
- Κυριαζή Ν. (2006). *Η κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μπουραντάς Κ. Δημήτριος. (2002). *μανατζμεντ θεωρητικο υποβαθρο, συγχρονες πρακτικες.* Μπένου.
- Μπουραντάς, Κ. Δημήτριος. (1992). *μανατζμεντ-Μπουραντάς, Δ. (1992) Μάνατζμεντ: οργανωτική θεωρία και συμπεριφορά.* . Αθήνα.
- Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή. (2003). *Διοίκηση Ανθρωπίνου Δυναμικού.* Μπένου

Παπαδόπουλος, Α. (2006). *Περιπτώσιολογική έρευνα: Μια ερευνητική στρατηγική για το συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων*. Αθήνα: Κριτική.

Χαλικιάς Μιλτιάδης, Μανωλέσσου Αλεξάνδρα και Λάλου Παναγιώτα (2015) *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS statistics- Kallipos.gr* σελ.42-70

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

A. Judge Stephen P.- Robbins Timothy. (2011). *Οργανωσιακή Συμπεριφορά*. Κριτική.

Adnan Kisa. ( 2005). *Conflict Management in Public University Hospitals in Turkey*.

Andrew, D. (2004). *Essentials of Management* (ISBN13 9789602868430 εκδ.).  
ΕΛΛΗΝ.

Antonakis J. (2012). *Transformational and charismatic leadership*. Sage Publications,  
Thousand Oaks.

Apker.J. (2010). *Role Development in the Managed Care Era: A Case of Hospital-  
Based Nursing*.

Aziri. B. (2011). *Job satisfaction a literal review - management research and  
practice*.

Brayfield & Rothe. (1951). *An Index of job satisfaction*.

Caplan S. (1983). *A Model of Person-Environment Compatibility*. University of  
Michigan.

Ch. D. Spielberger. (1966). *Anxiety and behavior*. Academic press Inc.

citoyens. (2021).

Christen M.- Iyer G. and Soberman D. (2006). *Job Satisfaction, Job Performance, and  
Effort: A Reexamination Using Agency Theory*. *Journal of Marketing*.

Clark A.E. (1996). *Job satisfaction in Britain*. *British Journal of Industrial Relations*.

Dunnette M.D. (n.d.). *Handbook of industrial and organizational Psychology*.

- Edwards R J - Caplan R D -Van Harrison R. (1975). *Person-Environment Fit Theory: Conceptual Foundations, Empirical Evidence, and Directions for Future Research*.
- Filley, A. C. (1975). *Interpersonal Conflict Resolution* by Alan C. Filley. Addison-Wesley Educational Publishers, Incorporated.
- Frankenhaeuser & Johansson. (1986). *Stress at work: Psychobiological and psychosocial aspects*.
- Hackman & Oldham. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory*.
- Karasek R. (1998). *The Job Content Questionnaire*.
- Kohn n, O. (2007). *6 Habits of Highly Effective Teams*.
- Koontz, H. (1984). *Οργάνωση και διοίκηση Μια συστημική και ενδεχομενική ανάλυση των διοικητικών λειτουργιών* (Εκδόσεις Παπαζήση εκδ.).
- La Torre et al. (2019). *Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review*.
- Lipsky, & A. (2018, Δεκέμβριος). *A Strategic Approach to Conflict Management Systems*. International Comparative Management.
- Locke E. (1969). *What is job satisfaction*.
- Locke. E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*.
- Lowler E.E. (1994). *Motivation in work organizations* . Montaray
- Maslow A. H. (1943). *The Authoritarian Character Structure*.
- McLeod. S. (2018). *Maslow's Hierarchy of Needs*.
- McCormick E. J.- Ilgen. D. (1985). *Industrial and organizational psychology*. N.Jersey: Prentice Hall, INC.
- Papasotiriou, E., Sidiropoulos, G., Ntanos, S. A., Chalikias, M., & Skordoulis, M. (2018). *The relationship between professional burnout and satisfaction: A case study for physical education teachers in a Greek urban area*. Serbian Journal of Management, 13(2), 353-363.

- Papasotiriou, E., Sidiropoulos, G., Ntanos, S., Chalikias, M., Skordoulis, M., & Drosos, D. (2019). *Burnout and job satisfaction: The case of physical education teachers in local sports organizations*. In Smart Tourism as a Driver for Culture and Sustainability (pp. 503-514). Springer, Cham.
- Pondy R. Louis. (1967). *Organization Conflict: Concepts and Models*. Sage Publications, Inc.
- Putnam L. L. & Poole M. S. (1987). *Conflict and negotiation*.
- Rahim M. A. (1983). *A measure of styles of handling interpersonal conflict*. Academy of Management Journal, 26, 368-376.
- Skordoulis, M., Liagkis, M. K., Sidiropoulos, G., & Drosos, D. (2020). *Emotional Intelligence and Workplace Conflict Resolution: The Case of Secondary Education Teachers in Greece*. International Journal of Research in Education and Science, 6(4), 521-533.
- Skordoulis, M., Kyriakopoulos, G., Ntanos, S., Galatsidas, S., Arabatzis, G., Chalikias, M., & Kalantonis, P. (2022). *The Mediating Role of Firm Strategy in the Relationship between Green Entrepreneurship, Green Innovation, and Competitive Advantage: The Case of Medium and Large-Sized Firms in Greece*. Sustainability, 14(6), 1-18.
- Spector P. E. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. American Journal of Community Psychology.
- Spector P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- T. S. Ragu-Nathan et.al. (2008). *The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation*.
- Thomas, K. W. (1976). *Conflict and Conflict Management: Reflections and Update*. Journal of Organizational Behavior, V.13 (265-274-1992).
- Timothy A. Judge and Shinichiro Watanabe. (1993). *Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship*.
- Vroom V.H. (1964). *Work and motivation*.
- Warren. (1998). *Educating Students for Social Justice in Service Learning*.

Yukl, G. (1989, June). *Managerial Leadership: A Review of Theory and Research*.

#### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

<https://www.capital.gr/me-apopsi/3599826/ergasiako-stres-kai-i-antimetopisi-tou>  
*Εργασιακό στρες και η αντιμετώπισή του*. Ανακτήθηκε την Παρασκευή 17 Ιουνίου 2022

<http://eclass.teipir.gr/openeclass/courses/BUSI119/> Χαλικιάς Μιλτιάδης: *Μεθοδολογία Έρευνας για Διοικητικά Στελέχη*. Ανακτήθηκε την Δευτέρα, 22 Αυγούστου 2022.

<https://www.zografou.gov.gr/>. Ζωγράφου Αττικής. Ανακτήθηκε την Πέμπτη 23 Μαΐου 2022.

<https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-106>  
Αρ.102, Σ. τ. (n.d.). *Βουλή των Ελλήνων-Αρ.102 του, Συντάγματος*. Ανάκτηση από Βουλή των Ελλήνων (26/06/2022)

<http://www.hse.gov.uk/index.htm> : *Υπηρεσία υγιεινής και ασφάλειας* Ην.Βασ. . hse.gov.uk. Ανακτήθηκε την Παρασκευή 22 Ιουλίου 2022

<https://www.jenniekamaradou.com/> Kamaradou Jennie. :*πώς-να-σχεδιάσετε-εποικοδομητικά - business-meetings*. Ανακτήθηκε την Τρίτη, 19 Ιουλίου 2022.

<http://www.lifeder.com/modelo-lasswell/>.Rodriguez, A. (2018) *Μοντέλο Lasswell: από τι συνίσταται, στοιχεία, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα*. Ανακτήθηκε την Τετάρτη 10 Αυγούστου 2022.

<https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress>: *Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία*. Ανακτήθηκε την Τετάρτη 29 Ιουνίου 2022.