

Θεωρία Οργανώσεων

ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Dpsd06037 Μαριάννα Πατπά

ΤΙΤΛΟΣ

Η ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι ερευνητές της Οργανωσιακής Θεωρίας αναγνωρίζουν τη σημασία της Οργανωσιακής Υποστήριξης για τους σημερινούς οργανισμούς. Έχουν γίνει πολλές μελέτες με βάση τη θεωρία οργανώσεων και τους παράγοντες που συνδέονται μαζί της, όμως πολύ λίγες είναι αυτές που μελετάνε τα συναισθήματα που προκαλεί. Η συγκεκριμένη έρευνα μελετά τόσο τους παράγοντες, όσο και τα συναισθήματα αυτά, με τη βοήθεια της μεθόδου των ημερολογίων. Τελικά, αποδεικνύεται ότι οι κύριοι παράγοντες είναι η υποστήριξη από τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους, η δικαιοσύνη, η εμπιστοσύνη, η επιβράβευση και η ενθάρρυνση πρωτοβουλιών και τα βασικά συναισθήματα η ικανοποίηση και η απογοήτευση. Ακόμη, η αισιοδοξία συνδυάζεται περισσότερο με την ανάληψη πρωτοβουλιών και την επιβράβευση και ο θυμός περισσότερο με την αίσθηση αδικίας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Οργανωσιακή Υποστήριξη είναι η υποστήριξη που δίνει ο οργανισμός στους εργαζόμενους. Υπάρχουν τρεις μορφές Οργανωσιακής Υποστήριξης: η Αντιλαμβανόμενη Οργανωσιακή Υποστήριξη (POS – perceived organizational support), η Υποστήριξη από τους Προϊσταμένους (PSS) και η Υποστήριξη από τους Συναδέλφους (PCS). Στη συγκεκριμένη έρευνα, θα ασχοληθούμε κυρίως με την πρώτη μορφή, στην οποία όμως ως οργανισμό θα θεωρούμε μια γενικότερη έννοια που περιλαμβάνει όλα τα άτομα που απαρτίζουν έναν οργανισμό.

Έτσι λοιπόν, η Αντιλαμβανόμενη Οργανωσιακή Υποστήριξη, ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η οργάνωση εκτιμά την προσπάθειά τους και νοιάζεται για αυτούς. Για τους εργαζόμενους, η οργάνωση λειτουργεί ως μια σημαντική πηγή κοινωνικο-αισθηματικών πόρων (όπως ο σεβασμός) και υλικών οφελών (όπως ο μισθός και η ασφάλιση). Η Θεωρία Οργανώσεων υποστηρίζει ότι προκειμένου οι εργαζόμενοι να ικανοποιήσουν αυτές τις κοινωνικο-αισθηματικές ανάγκες και να ενισχύσουν τα οφέλη τους, διαμορφώνουν μια γενική πεποίθηση σύμφωνα με το βαθμό στον οποίο αντιλαμβάνονται οργανωσιακή υποστήριξη.

Η POS βασίζεται στον κανόνα της αμοιβαιότητας, σύμφωνα με τον οποίο όταν ένα άτομο φέρεται καλά σε κάποιον άλλο, τότε το δεύτερο νιώθει την υποχρέωση να του το ανταποδώσει. Η θεωρία της POS ξεκίνησε το 1986, με την παρατήρηση ότι οι μάνατζερς ενδιαφέρονταν για την αφοσίωση των υπαλλήλων τους στον οργανισμό, αλλά οι υπάλληλοι ενδιαφέρονταν για την αφοσίωση του οργανισμού σε αυτούς. Για αυτό, η αφοσίωση είναι μια αμφίδρομη διαδικασία. Παρόλο που μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '90 υπήρχαν μόνο λίγες σχετικές μελέτες, τα τελευταία χρόνια οι έρευνες έχουν αυξηθεί πολύ. Η μετα-ανάλυση των Rhoades και Eisenberger το 2002 συγκέντρωσε περίπου 70 μελέτες που είχαν γίνει ως το 1999. Από τότε έχουν πραγματοποιηθεί περισσότερες από 250 μελέτες πάνω στο θέμα. Η μετα-ανάλυση αυτή, έδειξε ότι η POS σχετίζεται άμεσα με παράγοντες που οδηγούν στην αίσθηση ότι αυτή υπάρχει σε έναν οργανισμό και έχει σαν αποτέλεσμα κάποιους άλλους παράγοντες.

Οι πρώτοι παράγοντες συνήθως περιλαμβάνουν τρεις βασικές κατηγορίες ευνοϊκής μεταχείρισης των εργαζομένων, τη δικαιοσύνη (fairness), την υποστήριξη από τον προϊστάμενο (supervisor support) και τις αμοιβές-επιβράβευση (rewards) και τις συνθήκες εργασίας (job conditions).

Οι Shore & Shore (1995) επισημαίνουν ότι η δικαιοσύνη στις αποφάσεις για την κατανομή των πόρων, υποδεικνύει ενδιαφέρον για το καλό των εργαζομένων και έτσι επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την POS. Οι Cropanzano & Greenberg (1997) διακρίνουν τις πτυχές της δικαιοσύνης σε διαρθρωτικές και κοινωνικές. Οι διαρθρωτικές περιλαμβάνουν τυπικούς κανόνες που διέπουν έναν οργανισμό, ενημέρωση των εργαζομένων πριν τη λήψη αποφάσεων και ενδιαφέρον από τον οργανισμό για να μάθει τη γνώμη τους. Στις κοινωνικές, ανήκει η πληροφόρηση των εργαζομένων για το πως και γιατί έχει αποφασιστεί κάτι, καθώς και η συμπεριφορά με αξιοπρέπεια και σεβασμό προς αυτούς.

Σχετικά με την υποστήριξη από τον προϊστάμενο, ο Levinson (1965) αναφέρει ότι επειδή οι προϊστάμενοι ενεργούν σαν αντιπρόσωποι του οργανισμού, έχοντας ευθύνη να κατευθύνουν και να αξιολογούν τις επιδόσεις των υφισταμένων τους, οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τις ενέργειες αυτές σαν ενέργειες του οργανισμού.

Πιθανοί τρόποι επιβράβευσης είναι η αναγνώριση, ο μισθός, μια προαγωγή, η αυτονομία σχετικά με το πως ακριβώς θα ολοκληρωθεί μια συγκεκριμένη εργασία καθώς και η αρχική εκπαίδευση.

Οι παράγοντες που έχει σαν αποτέλεσμα η POS είναι πολλοί, όπως π.χ. η αφοσίωση στον οργανισμό, η αύξηση της επίδοσης και της επιθυμίας να παραμείνει ο εργαζόμενος στον οργανισμό. Εμείς θα ασχοληθούμε κυρίως με τις συναισθηματικές αντιδράσεις (affective reactions) που σύμφωνα με τη Θεωρία των Συναισθηματικών Γεγονότων (AET - Affective Events Theory)

των Weiss & Cropanzano, αποτελούνται από τη διάθεση (mood) και τα συναισθήματα (emotions).

Το συναίσθημα είναι μια ψυχική κατάσταση μεγάλης διάρκειας που είναι συνήθως αποτέλεσμα κάποιου γεγονότος ή εμπειρίας, ενώ η διάθεση είναι μια προσωρινή ψυχική κατάσταση, λιγότερο συγκεκριμένη, λιγότερο έντονη και λιγότερο πιθανό να οφείλεται σε ένα συγκεκριμένο γεγονός. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι ένα συναίσθημα δημιουργείται με την πάροδο του χρόνου και επηρεάζει το γενικότερο τρόπο αντίληψης των γεγονότων στην εργασία.

Οι παράγοντες που προκαλούν θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις είναι διαφορετικοί από αυτούς που προκαλούν αρνητικές. Αυτό, σύμφωνα με ερευνητές, συμβαίνει γιατί το σύστημα των θετικών συναισθημάτων και αυτό των αρνητικών βρίσκονται σε ξεχωριστά τμήματα του εγκεφάλου, λειτουργούν ανεξάρτητα και ενεργοποιούνται με διαφορετικά ερεθίσματα. Επίσης, η απουσία γεγονότων που συνήθως προκαλούν θετικά συναισθήματα, δε σημαίνει απαραίτητα ότι θα προκαλεί αρνητικά συναισθήματα και το αντίστροφο.

ΣΚΟΠΟΣ

Η Οργανωσιακή Υποστήριξη φαίνεται να είναι ωφέλιμη τόσο για τους εργαζόμενους, όσο και για τον οργανισμό. Έχουν γίνει πολλές μελέτες με βάση τη θεωρία οργανώσεων και τους παράγοντες που συνδέονται μαζί της, όμως πολύ λίγες είναι αυτές που μελετάνε τα συναισθήματα που προκαλεί.

Συνεπώς, στη συγκεκριμένη εργασία θέλουμε να μελετήσουμε ποιοι παράγοντες οδηγούν στην Οργανωσιακή Υποστήριξη (ή στην αίσθηση ότι αυτή υπάρχει στον οργανισμό) ή στην έλλειψή της και κυρίως πως αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν τους εργαζόμενους. Ποια συναισθήματα προκαλεί σε αυτούς και αν υπάρχουν συγκεκριμένα γεγονότα που σχετίζονται με συγκεκριμένα συναισθήματα.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Ανάλογα με το σκοπό της μελέτης, ο ερευνητής επιλέγει την κατάλληλη μέθοδο για τη συλλογή των δεδομένων του.

Στη συγκεκριμένη εργασία, χρησιμοποιήσαμε τη μέθοδο των ημερολογίων λόγω των πολλών της πλεονεκτημάτων για την περίπτωσή μας. Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται συνήθως σε έρευνες όπου απαιτείται η συλλογή ποιοτικών δεδομένων, όπως πληροφορίες για τη συμπεριφορά ή για διάφορες πτυχές και γεγονότα της καθημερινής ζωής των υποκειμένων. Είναι κατάλληλη για έρευνες μικρής κλίμακας, στις οποίες υπάρχει ένας πολύ συγκεκριμένος σκοπός. Δεν υπάρχει ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατά το οποίο θα πρέπει να συμπληρώνονται τα ημερολόγια. Αυτό εξαρτάται από το είδος της έρευνας. Για χρονικά δεδομένα προτείνονται 1 με 3 μέρες, για οικονομικά δεδομένα μια μέρα για κάθε εβδομάδα ενός χρόνου, ενώ για άλλες έρευνες 7 με 14 μέρες.

Σε σύγκριση με άλλες μεθόδους, μπορεί να βοηθήσει στο να ξεπεραστούν προβλήματα σχετικά με τη συλλογή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων,

γιατί το υποκείμενο συμπληρώνει μόνο του τη φόρμα. Επίσης, είναι πιο αξιόπιστο για γεγονότα που είναι δύσκολο να θυμηθούμε μετά από καιρό ή που ξεχνιούνται εύκολα. Αν χρησιμοποιηθεί συμπληρωματικά σε μια άλλη μέθοδο (π.χ. σε συνδυασμό με συνεχιζόμενη συνέντευξη) είναι μια πλούσια πηγή πληροφοριών για κατανόηση των συμπεριφορών των ατόμων και των εμπειριών τους. Τέλος, επιτρέπει την παρατήρηση της χρονικής εξέλιξης των γεγονότων. Το μόνο μειονέκτημά είναι ότι τα ημερολόγια είναι επιρρεπή σε σφάλματα που προκύπτουν από ελλιπή καταγραφή πληροφοριών, ανεπαρκή συνεργασία και εξαρτώνται από την κατάσταση του υποκειμένου. Για αυτό, ο ερευνητής θα πρέπει να έχει βρεθεί πρόσωπο με πρόσωπο με τα υποκείμενα, να έχει εξηγήσει με απλό και κατανοητό τρόπο αυτό που χρειάζεται από αυτά και να μπορεί να είναι σε συνεχή επαφή μαζί τους για να «ελέγχει» τη διαδικασία.

Τα συγκεκριμένα ημερολόγια κατασκευάστηκαν έτσι ώστε να μπορέσουμε να μελετήσουμε αλλαγές της διάθεσης των εργαζομένων μέσα σε μια βδομάδα. Το ημερολόγιο ξεκινούσε με ένα φύλλο, στο οποίο υπήρχαν οι οδηγίες συμπλήρωσης και κάποιες γενικές ερωτήσεις για τα στοιχεία του υποκειμένου όπως το φύλο, η ηλικία, η θέση του στον οργανισμό, το επίπεδο μόρφωσής του. Έπειτα ακολουθούσαν 6 φύλλα για κάθε μέρα, στα οποία ο εργαζόμενος καλούνταν να αναφέρει ένα έως τρία περιστατικά που έλαβαν χώρα εκείνη την ημέρα και αφορούν την οργανωσιακή υποστήριξη, καθώς και το πως κάθε περιστατικό επηρέασε τη διάθεση του. Η συμπλήρωση του ημερολογίου θα έπρεπε να γίνει σε μια ακολουθία πέντε εργάσιμων ημερών, μετά το πέρας του εργασιακού ωραρίου.

Τα ημερολόγια δόθηκαν σε εργαζόμενους διαφορετικών οργανισμών (επαγγέλματα: μάγειρας, καθαρίστρια, διοικητικός υπάλληλος νοσοκομείου, διοικητικός υπάλληλος δημοσίου). Το δείγμα της έρευνας αποτελούν 4 άτομα εκ των οποίων 3 γυναίκες και 1 άντρας. Το 75% του δείγματος εργάζεται στο δημόσιο τομέα, ενώ το 50% εργάζεται στον ίδιο οργανισμό για πολλά χρόνια. Όλοι διαθέτουν μέχρι και απολυτήριο λυκείου.

ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Για την επεξεργασία των δεδομένων έγινε ανάγνωση των ημερολογίων και στη συνέχεια καταγραφή των κύριων σημείων τους. Με βάση αυτά τα στοιχεία, έγινε μια κατηγοριοποίηση των παραγόντων που σχετίζονται με την POS και των συναισθημάτων που προκαλούνται από αυτή, ώστε να είναι πιο εύκολη η εξαγωγή συμπερασμάτων. Επίσης, διακρίνονται τα προβλήματα σε σχέση με την πολιτική της εταιρίας, με τον προϊστάμενο ή με τους συναδέλφους.

Παρατηρήθηκε ότι σχεδόν σε όλα τα περιστατικά, βασικό ρόλο έχει η σχέση με τον προϊστάμενο. Σε περιπτώσεις όπου το υποκείμενο αντιλαμβάνεται υποστήριξη από τον προϊστάμενο, νιώθει ικανοποίηση και χαρά, ενώ σε περιπτώσεις έλλειψης υποστήριξης νιώθει απογοήτευση και ενόχληση:

«Αποφάσισα να ζητήσω από τον προϊστάμενο την αγορά κάποιων προϊόντων για να εμπλουτίσουμε το συσσίτιο με νέα υλικά που θα

αλλάζουν προς το καλύτερο την εικόνα μας. Η απάντηση ήταν ότι δεν είχε τη διάθεση να το κάνει γιατί κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται στα καθήκοντα του και του επιβαρύνει τον εργασιακό βίο»... «Είναι κρίμα από τη στιγμή που μπορώ με κάποιες κινήσεις να βελτιώσω την ποιότητα του συσσιτίου να μη μου δίνεται η ευκαιρία.»

Τα θετικά συναισθήματα αυξάνονται όταν η υποστήριξη γίνεται μπροστά σε τρίτα πρόσωπα που πριν είχαν αμφισβητήσει τον εργαζόμενο:

«Αισθάνθηκα αμηχανία και σάστισα όταν η συγκεκριμένη κυρία με αποκάλεσε κλέφτρα και μάλιστα μπροστά σε τόσο κόσμο. Όμως, αισθάνθηκα δικαίωση και ικανοποίηση που ο προϊστάμενός μου πήρε το μέρος μου και με υποστήριξε στην κυρία λέγοντάς της ότι είναι σίγουρος για μένα. Εισέπραξα ότι στηρίζεται σε μένα και μου έχει εμπιστοσύνη!»

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι το αίσθημα της δικαιοσύνης ή της αδικίας, το οποίο μπορεί να εμφανίζεται σε λίγα περιστατικά, όμως έχει τις πιο έντονες αντιδράσεις. Η δικαιοσύνη δημιουργεί αυτοπεποίθηση και ικανοποίηση, ενώ η αδικία θυμό και απόγνωση στα υποκείμενα, αλλά ταυτόχρονα και φόβο στο να αντιδράσουν μήπως και απολυθούν:

«Ήμουν πικραμένη γιατί το να αργήσω 20 λεπτά στη δουλειά μου συνέβη μόνο σήμερα. Είμαι υπεύθυνο άτομο και είμαι πάντα 5 έως 10 λεπτά γρηγορότερα στον εργασιακό μου χώρο. Θύμωσα με τον προϊστάμενο γιατί δεν εκτίμησε το γεγονός ότι όταν έχω δουλειά η οποία δε βγαίνει στο ωράριο, χωρίς να μου το πει κανείς, θα καθίσω μέχρι να τη τελειώσω.»

«Ο προϊστάμενος τα έβαλε μαζί μου. Εμένα θα προσπαθείς να με καλύπτεις, μου είπε, και όχι να με εκθέτεις. Μα δεν παραπονέθηκα εγώ, του απάντησα, μόνοι τους το είδαν»...«Η διάθεση μου άλλαξε μετά την παρατήρηση του προϊστάμενου και ένιωσα θυμό και αδικία. Ήθελα να του πω πολλά, αλλά δεν άνοιξα το στόμα μου από φόβο μη με απολύσει.»

Ο σεβασμός και η εκτίμηση προς τον εργαζόμενο έχουν μεγάλη σημασία για αυτόν. Οι εργαζόμενοι απογοητεύονται και εκνευρίζονται από τη έλλειψη σεβασμού- εκτίμησης προς το πρόσωπό τους, γεγονός που βλέπουμε σε τουλάχιστον πέντε από τα είκοσι περιστατικά της συγκεκριμένης έρευνας. Τα υποκείμενα έχουν κάποιες αντιλήψεις, πιστεύουν σε κάποιες αξίες και δε δέχονται να καταπατούνται αυτές, χωρίς να υπάρχει ένας σοβαρός και προφανής λόγος και χωρίς να ευθύνονται οι ίδιοι για αυτό:

«Εξηγώ σε ένα μέλος του Δ.Σ. ότι πρέπει να μου φέρει κάποιο χαρτί για να μπορέσει να πληρωθεί και εκείνος επιμένει ότι δεν πρέπει να είμαι τόσο τυπική μαζί του. Θύμωσε μαζί μου, άρχισε να με λέει σπαστική και ιδιότροπη. Του απαντώ πρέπει να ντρέπεστε. Δε μπορείτε να έχετε απαίτηση από τους πολίτες να συμπεριφέρονται σωστά ενώ εσείς μου ζητάτε να παρανομήσω.» ... «Θύμωσα πολύ με το συγκεκριμένο

περιστατικό. Εργάζομαι τίμια για να ζήσω και σέβομαι όλους τους ανθρώπους το ίδιο, αρκεί βέβαια να με σέβονται και αυτοί.»

«Ο υπεύθυνος για το κτήριο μπαίνει στην κουζίνα και μου φωνάζει πως αυτή την ώρα δε θα έπρεπε να βρίσκομαι εδώ. Του απαντώ ότι έχω εντολές από τον προϊστάμενο μου με ποια σειρά θα κάνω τις δουλείες μου και αυτές εκτελώ για αυτό αν έχει παράπονο να απευθυνθεί στον ίδιο. Φεύγει νευριασμένος και βγαίνοντας από την κουζίνα πετάει επίτηδες τον καφέ του στην πόρτα. Γέμισε τα πάντα και όλα θέλουν σφουγγάρισμα.»... «Στην αρχή κράτησα την ηρεμία μου αλλά όταν πέταξε τον καφέ εξαγριώθηκα γιατί δε σέβεται εμένα και τη δουλειά μου. Όλοι μου είπαν να μη δώσω έκταση στο γεγονός γιατί έγινε από καθαρό ανταγωνισμό προς τον προϊστάμενο μου και δεν είχε να κάνει με μένα.»

Η εμπιστοσύνη ή η έλλειψή της επηρεάζουν τον τρόπο που συμπεριφέρεται ένας εργαζόμενος. Όταν ένας εργοδότης θέλει να δείξει εμπιστοσύνη στον εργαζόμενο, χρησιμοποιεί είτε κάποια επιβράβευση (προαγωγή, αύξηση μισθού, bonus) , είτε ανάθεση ευθυνών και ενθάρρυνση πρωτοβουλιών σε αυτόν. Έτσι, ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι αναγνωρίζεται η δουλειά του, ότι ο οργανισμός τον βοηθά να αναπτύξει τις ικανότητές του και νιώθει ικανοποίηση, χαρά αισιοδοξία, αυτοπεποίθηση και όρεξη να συνεχίσει να προσφέρει στον οργανισμό. Αντίθετα η έλλειψη εμπιστοσύνης τον απογοητεύει και τον κλονίζει:

«Σήμερα ο προϊστάμενος με φώναξε στο γραφείο του και μου ανακοίνωσε ότι μου δίνει τιμητική άδεια γιατί είναι πολύ ευχαριστημένος μαζί μου.»... «Ένωσα ικανοποίηση για τον εαυτό μου και αναγνώριση της αξίας μου. Είναι δύσκολη η δουλειά μου και το να παίρνω συγχαρητήρια μου δίνει δύναμη να συνεχίσω με τον ίδιο ζήλο.»

«Συζήτησα με τον προϊστάμενο την αγορά υλικοτεχνικού εξοπλισμού. Εκείνος έδωσε τη συγκατάθεσή του και μου ανέθεσε προσωπικά την επιλογή του εξοπλισμού.» ... «Ήταν μια σημαντική εξέλιξη που με χαροποίησε ιδιαίτερα. Πλέον θα εργάζομαι πιο ευχάριστα και θα αναβαθμιστεί η ποιότητα της δουλειάς μου.»

Κάποια από τα περιστατικά, αναφέρονται σε προβλήματα με την πολιτική της εταιρίας ή με τους συναδέλφους. Όταν ο εργαζόμενος δε συμφωνεί με διάφορες ενέργειες του οργανισμού και δε μπορεί να έχει άποψη για αυτές, αισθάνεται λύπη και απογοήτευση:

« Έρχεται μια γιαγιά να επισκεφτεί ένα γιατρό και μόλις της ανέφερα το ποσό που πρέπει να πληρώσει, μου είπε πως δεν της περισσεύουν χρήματα και ότι αν ο γιατρός της πει να ξαναέρθει, δε θα το κάνει και θα προτιμήσει να τυφλωθεί μιας και δεν έχει άλλα χρήματα να του δώσει.»... «Ένωσα λύπη για τη φτωχή γιαγιούλα και αγανάκτηση για την απανθρωπιά του γιατρού, που το έργο του πρέπει να είναι η προσφορά προς τους ανθρώπους και όχι η απομύζηση των φτωχών ανθρώπων.»

Όταν παράγοντες που αναφέρθηκαν παραπάνω, όπως η υποστήριξη, η εμπιστοσύνη και ο σεβασμός καθώς και η αλληλοκατανόηση απουσιάζουν από τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, τότε ο εργαζόμενος νιώθει παρόμοια άσχημα συναισθήματα (πχ θυμό, απογοήτευση, εκνευρισμό) και ότι οι συνθήκες εργασίας του δεν είναι κατάλληλες:

«Μια συνάδελφος λόγω ψυχολογικών προβλημάτων έρχεται στη δουλειά χωρίς να μπορεί να προσφέρει έργο. Η προϊστάμενη ρωτά σε ποιο στάδιο βρίσκεται το αντικείμενο της συναδέλφου και όλοι απαντούν ότι έχει μείνει πίσω αλλά θα βοηθήσουν. Μόλις όμως απομακρύνεται άρχισαν όλοι να παραπονιούνται ότι δεν προλαβαίνουν να βγάλουν τη δική τους δουλειά, όχι να ασχοληθούν με τη δική της και ότι θα έπρεπε να αντικατασταθεί.» ... « Ένιωσα λύπη για την κατάσταση της συναδέλφου και αηδία-οργή για την υποκρισία των υπολοίπων, γιατί κανείς τους δεν είχε την ανθρωπιά για συμπαράσταση και βοήθεια.»

Συνολικά, από όλα τα περιστατικά μπορούμε να διακρίνουμε ότι τα αρνητικά συναισθήματα είναι περισσότερα από τα θετικά. Στα αρνητικά πιο συχνά εμφανιζόμενο είναι η απογοήτευση, ενώ στα θετικά η ικανοποίηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ

Με την παραπάνω ανάλυση μπορέσαμε να ανακαλύψουμε παράγοντες που οδηγούν στην Οργανωσιακή Υποστήριξη ή στην έλλειψή της (δηλαδή στην αίσθηση ότι αυτή υπάρχει ή όχι στον οργανισμό) και πως αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν τους εργαζόμενους.

Συνοπτικά, οι κύριοι παράγοντες της αίσθησης ότι υπάρχει Οργανωσιακή Υποστήριξη, είναι η υποστήριξη από τον προϊστάμενο, τους συναδέλφους και την πολιτική της εταιρίας, η δικαιοσύνη, η εμπιστοσύνη, η επιβράβευση και η ενθάρρυνση πρωτοβουλιών. Από την άλλη, η έλλειψη αυτών και του σεβασμού οδηγούν στην αίσθηση ότι ο οργανισμός δεν ενδιαφέρεται για τους υπαλλήλους. Αυτά επιβεβαιώνονται και από προηγούμενες μελέτες που αναφέρθηκαν, σύμφωνα με τις οποίες οι τρεις βασικές κατηγορίες ευνοϊκής μεταχείρισης των εργαζομένων είναι η δικαιοσύνη (fairness), η υποστήριξη από τον προϊστάμενο (supervisor support) και οι αμοιβές-επιβράβευση (rewards) και συνθήκες εργασίας (job conditions).

Επίσης, καταγράψαμε συναισθήματα που προκαλεί αυτή η αίσθηση συνήθως στους εργαζομένους και συγκεκριμένα γεγονότα που σχετίζονται με συγκεκριμένα συναισθήματα. Βασικά αυτά είναι απογοήτευση, ενόχληση, θυμός, φόβος, λύπη, εκνευρισμός όταν δεν υπάρχει POS και ικανοποίηση, αισιοδοξία, αύξηση αυτοπεποίθησης, χαρά όταν υπάρχει. Η ικανοποίηση και η απογοήτευση σχετίζονται με όλους τους αντίστοιχους παράγοντες, η αισιοδοξία περισσότερο με την ανάληψη πρωτοβουλιών και την επιβράβευση και ο θυμός περισσότερο με την αίσθηση αδικίας. Τα παραπάνω είναι συνδεδεμένα με τη Θεωρία των Συναισθηματικών Γεγονότων (Affective Events Theory) των Weiss & Cropanzano. Συγκεκριμένα, η ικανοποίηση είναι λογικό να είναι πιο σημαντική γιατί σχετίζεται άμεσα με την κάλυψη κοινωνικο-αισθηματικών αναγκών που είναι και η αρχή της POS.

Από αυτά τα συμπεράσματα δε μελετήθηκε τόσο η υποστήριξη από τους συναδέλφους ή την πολιτική της εταιρίας μιας και κυρίως μόνο ένα από τα υποκείμενα της έρευνας αναφέρθηκε σε αυτά. Ίσως θα έπρεπε να γίνει μια περαιτέρω μελέτη πάνω σε αυτό.

Κατανοούμε, λοιπόν, ότι η ύπαρξη της POS επηρεάζει θετικά τη διάθεση των εργαζομένων, τους κάνει να αισθάνονται χρήσιμοι και ότι η εργασία τους αναγνωρίζεται. Έτσι, αυξάνεται η επίδοσή και η αποδοτικότητά τους, τείνουν να θέλουν να βοηθήσουν σε εργασίες πέρα από τα καθήκοντά τους, μειώνονται οι εντάσεις (κούραση, άγχος) και μειώνονται οι αργοπορίες και οι απουσίες. Αυτή είναι και η συμβολή της POS σύμφωνα με τον Eisenberger.

Μέσα από τη συγκεκριμένη έρευνα, μπορεί κάποιος να κατανοήσει τη συμβολή της POS στην εργασία, να πληροφορηθεί αναλυτικά για ψυχολογικούς παράγοντες που σχετίζονται με αυτή, όπως η αλλαγή της διάθεσης και τα διάφορα συναισθήματα και να ενημερωθεί για τους παράγοντες που οδηγούν στην POS μέσα από επιχειρήματα πραγματικών εμπειριών εργαζομένων από 4 διαφορετικούς οργανισμούς.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Όπως κάθε έρευνα, έχει και αυτοί τους περιορισμούς της. Ο αριθμός του δείγματος που χρησιμοποιήσαμε ήταν μικρός και τα δεδομένα που πήραμε ήταν από διαφορετικούς οργανισμούς. Έτσι, περιορίζεται η δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων.

Επίσης, υπάρχουν παράγοντες που δε λάβαμε υπόψη ή που δε τους θέσαμε κάποια συγκεκριμένα όρια στη συγκεκριμένη μελέτη, αλλά ίσως επηρεάζουν την POS. Ένας τέτοιος παράγοντας θα μπορούσε να είναι η διαφορετική προσωπικότητα του κάθε ατόμου ή τα δημογραφικά στοιχεία.

Ακόμη, χρησιμοποιήσαμε τη μέθοδο των ημερολογίων για τη συλλογή των δεδομένων. Η συγκεκριμένη μέθοδος, ενώ έχει γενικά πολλά πλεονεκτήματα δεν είναι τόσο άμεση, όπως π.χ. οι συνεντεύξεις.

Αυτοί οι περιορισμοί θα μπορούσαν να θεωρηθούν υλικό για μελλοντικές έρευνες πάνω στο συγκεκριμένο θέμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Robert Eisenberger , Robin Huntington (1986) « Perceived Organizational Support», *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, 5 00 - 5 07
2. Linda Rhoades, Robert Eisenberger (2002) «Perceived Organizational Support: A Review of the Literature», *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No. 4, 698- 714
3. Cynthia D. Fisher (2002) «Antecedents and Consequences of Real-Time, Affective Reactions at Work», *Motivation and Emotion*, Vol.26, No. 1, 698- 714
4. Louise Corti (1993) « Using diaries in social research », *Social Research Update* ,Issue 2

5. Linda Rhoades, Robert Eisenberger, Stephen Armeli (2001) «Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support», *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, No.5, 825-836
6. www.wikipedia.org