

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

Π.Μ.Σ.

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση

**«Ικανοποίηση Υπαλλήλων από την Εργασία τους στην Τοπική
Αυτοδιοίκηση. Μελέτη Περίπτωσης του Δήμου Νέας
Φιλαδέλφειας – Νέας Χαλκηδόνας»**

Γερογιάννη Γεωργία

Επιβλέπων Καθηγητής: Σπυριδάκης Εμμανουήλ

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2018



Department of Political Studies and International Relations - University of Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

Interuniversity Interdepartmental

Master Program in

«Local and Regional Government and Development»

“Employees Satisfaction in Local Government - Case study of

Municipality New Philadelphia-New Halkidona”

Gerogianni Georgia

Supervisor: Spyridakis Manos

Corinth, September 2018

**Στη Δώρα, την κόρη μου, με την ευχή να ζήσει τη
ζωή που θέλει**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση αυτής της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα, καταρχήν, να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της προσπάθειάς μου Εμμανουήλ Σπυριδάκη, για την έμπνευση που μου παρείχε η φράση του στην πρώτη μας συνάντηση: «την διπλωματική εργασία σας να κοιτάξετε να την ευχαριστηθείτε, επιλέγοντας ένα θέμα που θα το κάνετε κτήμα σας». Επίσης, τον ευχαριστώ από καρδιάς για την αμεσότητα, με την οποία διαχειρίστηκε τη συνεργασία μας και τη βαθύτατη γνώση που μου προσέφερε.

Στη συνέχεια, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους μου στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας – Νέας Χαλκηδόνας, που συμμετείχαν στην ερευνητική μου προσπάθεια. Ιδιαίτερος, ευχαριστώ από καρδιάς τις συναδέλφισσές μου στο τμήμα που εργάζομαι, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών της Νέας Χαλκηδόνας, για την στήριξή τους καθ' όλο το διάστημα της φοίτησής μου.

Τέλος, ευχαριστώ τους δικούς μου ανθρώπους, την οικογένειά μου και τους φίλους μου που ήταν παρόντες, κάθε φορά που θέλησα να μοιραστώ την εκπαιδευτική μου εμπειρία, στην οποία συνέβαλλαν με το ατέρμονο ενδιαφέρον τους.

«Ικανοποίηση Υπαλλήλων από την Εργασία τους στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Μελέτη Περίπτωσης του Δήμου Νέας Φιλαδέλφειας – Νέας Χαλκηδόνας»

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία αποτελεί μια προσπάθεια, να διερευνήσει το εργασιακό πεδίο και να εξετάσει τις παραμέτρους, που οδηγούν τον υπάλληλο στην τοπική αυτοδιοίκηση, στην απόκτηση ικανοποίησης από την εργασία που παράγει. Παρατίθεται η ποιοτική έρευνα που διεξήχθη στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας – Νέας Χαλκηδόνας, στην οποία συμμετείχαν πενήντα υπάλληλοι. Η ποιοτική έρευνα στηρίχτηκε στην συλλογή στοιχείων μέσω συνεντεύξεων στον παραπάνω αριθμό συμμετεχόντων. Ακολούθησε η παρουσίαση και η κωδικοποίηση των αποτελεσμάτων. Κατόπιν, η μεταπτυχιακή αυτή εργασία κατευθυνόμενη από την αποτίμηση των στοιχείων αυτών προβάλλει την καταστρατήγηση του κοινωνικού δικαιώματος της εργασίας. Αναφέρονται εκτενώς οι σύγχρονες μορφές εργασίας, οι οποίες αποδεικνύουν την αποδυνάμωση του συγκεκριμένου κοινωνικού δικαιώματος, το οποίο βάλλεται από τις πολιτικές επιλογές τόσο σε εθνικό, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι θεωρίες του Abram Maslow και του Frederick Herzberg και πως αυτές συμβάλλουν στην απόκτηση ικανοποίησης από την εργασία. Στο τελευταίο στάδιο εκθέτεται η σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και των ρόλων της διοικητικής ιεραρχίας, της δημοτικής αρχής και των υπαλλήλων ως ομάδα. Συνακόλουθα προτείνονται τρόποι, οι οποίοι οδηγούν στην ύπαρξη εργασιακής ικανοποίησης.

Λέξεις κλειδιά: ικανοποίηση, υπάλληλος, εργασία, τοπική αυτοδιοίκηση, κοινωνικό δικαίωμα, ευέλικτη εργασία

“Employees Satisfaction in Local Government

Case study of

Municipality New Philadelphia-New Halkidona”

ABSTRACT

This post-graduate thesis is an attempt to investigate the field of work and examine the parameters that lead the employee to Local Government to obtain satisfaction of the work that he produces. A qualitative survey was carried out in the Municipality of New Philadelphia – New Halkidona with fifty employees. Qualitative research was based on data collection through interviews with the above mentioned – number of participants. This was followed by the presentation and coding of the results. Then this post-graduate work guided by the assessment of these elements, highlights the circumvention of the social right of labor. The modern forms of work, which demonstrate the weakening of the specific social right, which is undermined by political choices both at national and global level, there are outlined in detail. Below are theories of Abram Maslow and Frederick Herzberg and how they contribute to job satisfaction. At the last stage, it is outlined the relationship between work satisfaction and the roles of the administrative hierarchy, the municipal authority and the employees as a group. Consequently, ways are suggested that lead to employee satisfaction in Local Government.

Keys-words: satisfaction, employee, work, local government, social right, flexible work

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ABSTRACT.....	2
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας – Συλλογή εμπειριών απόψεων μέσω συνεντεύξεων υπαλλήλων - Αποτελέσματα

1.1 Μελέτη περίπτωσης.....	9
1.2 Παράθεση ερωτημάτων συνέντευξης.....	9
1.3 Κωδικοποίηση-παρουσίαση αποτελεσμάτων που αποτυπώνουν την υφιστάμενη κατάσταση στον εργασιακό χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε οργανωτικό επίπεδο.....	11
1.4 Κωδικοποίηση-παρουσίαση αποτελεσμάτων που αποτυπώνουν προτάσεις ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος.....	15
1.5 Προσέγγιση συμμετεχόντων στην έρευνα – Δυσκολίες.....	16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η Εργασία ως κοινωνικό δικαίωμα: Σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

2.1 Η Εργασία ως Κοινωνικό Δικαίωμα.....	18
2.2 Καταστρατήγηση του Κοινωνικού Δικαιώματος της Εργασίας.....	19
2.3 Ευέλικτη εργασία.....	22
2.4 Μορφές εργασιακής απασχόλησης στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα και ειδικότερα στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Προτάσεις βελτίωσης και αλλαγής της οργανωτικής κατεύθυνσης της των εργασιακών δομών και των εργασιακών σχέσεων ανάμεσα σε διοίκηση υπαλλήλους και σε υπαλλήλους μεταξύ τους

3.1 Ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους-Θεωρίες.....	27
3.2 Ικανοποίηση από την εργασία και ο ρόλος των στελεχών σε θέσεις ευθύνης....	28
3.3 Ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και ο ρόλος της Δημοτικής Αρχής.....	32
3.4 Ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους : ο ρόλος της σχέσης μεταξύ των συναδέλφων.....	33
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	36
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	38

Συντομογραφίες

ΙΝΕΠ: Ινστιτούτο Επιμόρφωσης

ΕΚΔΑΑ: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης

ΟΗΕ : Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΟΤΑ: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΙΔΑΧ: Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου

ΚΕΠ: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος της συγκεκριμένης μεταπτυχιακής εργασίας είναι να εκθέσει και να επισημάνει τους παράγοντες, που επενεργούν στην ικανοποίηση των εργαζομένων στην τοπική αυτοδιοίκηση από την εργασία τους. Ταυτόχρονα, φιλοδοξεί να καταλήγει στην παρουσίαση προτάσεων βελτίωσης των εργασιακών δομών και σχέσεων.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους αποτελεί σημαντικό συντελεστή στην επίτευξη της παραγωγικότητάς τους. Βέβαια, προκειμένου να υπάρξει η ικανοποίηση αυτή τα στελέχη των επιχειρήσεων, εν προκειμένω των δημοτικών καταστημάτων, οφείλουν να διερευνήσουν και ν' αναδείξουν τις παραμέτρους που αναπτερώνουν το ηθικό των υπαλλήλων τους σε σχέση με την εργασία τους (Bowen&Radhakrishna 1995).

Σαφώς, η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους είναι μια κατάσταση που επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες, οι οποίοι πηγάζουν από τους εξής άξονες:

A) εσωτερικούς παράγοντες και B) εξωτερικούς παράγοντες

Οι εσωτερικοί παράγοντες αφορούν την ιδιοσυγκρασία, την ψυχοσύνθεση, την κουλτούρα, την εκπαίδευση και τον ηθικό κώδικα των εργαζομένων. Αυτοί αποτελούν το υπόβαθρο της προσωπικότητάς τους, που τους παρέχει τη δυνατότητα λειτουργίας και διαχείρισης στο εργασιακό τους περιβάλλον. Οι συγκεκριμένοι παράγοντες επειδή εξατομικεύονται, κατά περίπτωση, δεν θ' αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης της μεταπτυχιακής αυτής εργασίας.

Οι εξωτερικοί παράγοντες αφορούν πολιτικές επιλογές, οι οποίες ρυθμίζουν τον ευαίσθητο τομέα της εργασίας, καθώς και την οργάνωση και τη δομή των εργασιακών σχέσεων. Συνακόλουθα, οι οικονομικές παράμετροι, που ουσιαστικά προκύπτουν από το πολιτικό πλαίσιο που καθορίζει τις μισθολογικές απολαβές των εργαζομένων, είναι άμεσα συνυφασμένες με την ικανοποίηση που είναι δυνατό να αισθανθεί ο εργαζόμενος. Οι μισθολογικές παροχές αποτελούν την υλική αναγνώριση του έργου που παράγει ο εργαζόμενος.

Στη συνέχεια, στους εξωτερικούς παράγοντες συμπεριλαμβάνεται και η ηθική αναγνώριση του έργου που παράγει ο εργαζόμενος, τόσο από τους συναδέλφους του, όσο και από τους προϊσταμένους του διοικητικούς και πολιτικούς. Σημαντική, ωστόσο, θεωρείται και η

αποτίμησής του έργου που προσφέρει και από τους πολίτες, στις περιπτώσεις που συναλλάσσεται με κοινό. Βέβαια, η ικανοποίηση από την εργασία δεν είναι αποτέλεσμα μόνο της υλικής ή ηθικής αναγνώρισης. Αντικατοπτρίζει τα θετικά συναισθήματα που λαμβάνει ο εργαζόμενος, τα οποία ενισχύουν την αυτό-ολοκλήρωσή και την αυτοεκτίμησή του. Σαφώς, όμως, αν η διάσταση μεταξύ της ικανοποίησης των αναγκών του, που είναι άμεσα συνυφασμένες με τις απολαβές του εργαζόμενου, καθώς και με την ηθική αναγνώριση του έργου του αμβλύνεται, ευοδώνεται ο τελικός στόχος της εργασιακής ικανοποίησης. Το εργασιακό περιβάλλον και ότι απορρέει από αυτό, όπως οι οργανωτικές συνθήκες και δομές, το ανθρώπινο δυναμικό και οι εργασιακές σχέσεις είναι ικανό να δημιουργήσει, είτε συναισθήματα ευχαρίστησης, είτε δυσαρέσκειας στον εργαζόμενο. Αυτό, φυσικά, συμβαίνει υπό το πρίσμα της προσωπικής κουλτούρας, του επιπέδου εκπαίδευσης και του τρόπου διαχείρισης όλων αυτών από τον τελευταίο. Οι παράμετροι αυτοί, όμως, αφορούν την εσωτερική προσέγγιση της εργασιακής ικανοποίησης και ανήκουν στη σφαίρα του υποκειμένου. Ενέχουν σπουδαία θέση στην ικανοποίηση του ατόμου από την εργασιακή του προσφορά, παρ' όλα αυτά δεν εστιάζει σε αυτούς η συγκεκριμένη μελέτη. Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στην εξωτερική προσέγγιση και ανάλυση των παραμέτρων που συνθέτουν την ικανοποίηση του ατόμου από την εργασία.

Το ζήτημα της ικανοποίησης του ατόμου από την εργασία του καταγράφεται ως σημαντικό, διότι ασκεί επιρροή στην ανθρώπινη συμπεριφορά. Μέσω της αξιολόγησης της εργασιακής ικανοποίησης, καθίσταται δυνατό ν' αναγνωρίζονται οι συνέπειες που αυτή έχει στους εργαζόμενους, στον εργασιακό τους χώρο και κατ' επέκταση στην κοινωνία.

Σε διευρυμένο πλαίσιο, η ικανοποίηση από την εργασία αφορά τον τρόπο αντιμετώπισης και τη γενικότερη θέση και συμπεριφορά του ατόμου, σε σχέση με την εργασία. Η στάση αυτή έχει την τάση να έχει, είτε θετικό, είτε αρνητικό πρόσημο (Ζαβλανός 1999). Κατά συνέπεια, η θετική στάση του ατόμου προς την εργασία του συσχετίζεται, σε σημαντικό βαθμό, με τη θετική οπτική του ατόμου προς τη ζωή του, σε γενικότερο πλαίσιο. Όσοι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους διατηρούν καλύτερη ψυχική υγεία. Εύλογα προκύπτει, λοιπόν, η άποψη, ότι η επίτευξη της ικανοποίησης των εργαζομένων από το παραγόμενο έργο τους θα έπρεπε ν' αποτελεί βασική διοικητική μέριμνα και ειδικότερα κεντρικό άξονα των εργασιακών πολιτικών. Παρατηρείται, ωστόσο, ότι αποτελεί πεδίο μικρής αξίας στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, τόσο για τους διοικητικούς, όσο και για τους πολιτικούς προϊσταμένους.

Γενικότερα, όλοι οι ορισμοί που έχουν δοθεί για την ικανοποίηση του ατόμου από την εργασία του, συγκλίνουν στο εξής: ότι συνιστά το αποτέλεσμα των αναμενόμενων αγαθών που επιδιώκει ο εργαζόμενος ν' αποκτήσει και αυτών, που στην πραγματικότητα απολαμβάνει. Ουσιαστικά,

ικανοποίηση από την εργασία είναι δυνατό να υπάρξει, όταν η συμμετοχή του ατόμου σε αυτή οδηγεί στην πραγμάτωση των αρχικά αναμενόμενων αναγκών του. Στην πραγματικότητα, αν ο εργαζόμενος αισθάνεται ικανοποιημένος από το έργο, στο οποίο συμμετέχει ή όχι, επαφίεται στο τι ακριβώς αισθάνεται, ότι αποκομίζει από αυτό.

Το κυρίως μέρος της εργασίας αποτελείται από τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας με ερωτήματα που αφορούν την ικανοποίηση από την εργασία, η οποία διεξήχθη με τη συμμετοχή εργαζομένων του Δήμου Νέας Φιλαδέλφειας-Νέας Χαλκηδόνας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται και κωδικοποιούνται τ' αποτελέσματα της έρευνας και ακολουθούν τα συμπεράσματα αυτών. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εργασία ως κοινωνικό δικαίωμα και οι εκφάνσεις της καταστρατήγησής του στη ζωή του εργαζόμενου. Παρουσιάζονται οι σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων, οι οποίες εκπορεύονται από το σύγχρονο οικονομικό σύστημα. Οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν επηρεάζουν και προκαλούν επισφάλεια στους εργαζόμενους, καθώς υποβαθμίζεται η προστασία του δικαιώματος στην εργασία. Οι σύγχρονες αυτές εργασιακές σχέσεις που στηρίζονται, κυρίως, στην περιορισμένη απασχόληση και σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου δημιουργούν, έτσι κι αλλιώς, τροχοπέδη στην απόκτηση ικανοποίησης από την εργασία. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται, καταρχήν, ο ρόλος των διοικητικών στελεχών στην προώθηση της ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων. Προτείνονται τρόποι εξυγίανσης και διαχείρισης του ρόλου των στελεχών σε θέσεις ευθύνης, προκειμένου να προάγεται η σχέση τους με τους υπαλλήλους, αλλά και των υπαλλήλων μεταξύ τους. Συνακόλουθα, παρουσιάζεται ο ρόλος της δημοτικής αρχής, αναφορικά με το μοντέλο διοίκησης που προωθείται. Από την πολιτική βούλησή της δημοτικής αρχής εξαρτάται ποιά θα είναι η κατεύθυνση της συνεργασίας με το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού. Επιπρόσθετα, προτείνονται η μορφή διοίκησης και οι τρόποι συνεργασίας ανάμεσα στην πολιτική και διοικητική ιεραρχία και τους υπαλλήλους, που οδηγούν στην ικανοποίηση από την εργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας – Συλλογή εμπειριών απόψεων μέσω συνεντεύξεων υπαλλήλων - Αποτελέσματα

1.1 Μελέτη περίπτωσης

Η εργασία προσανατολίστηκε στη μελέτη περίπτωσης του Δήμου Νέας Φιλαδέλφειας – Νέας Χαλκηδόνας. Διεξήχθη ποιοτική έρευνα, η οποία στηρίχτηκε στη συλλογή εμπειριών, απόψεων μέσω συνεντεύξεων σε υπαλλήλους όλων των υπηρεσιών του συγκεκριμένου δήμου. Στην έρευνα συμμετείχαν υπάλληλοι από όλες τις κατηγορίες εκπαίδευσης, καθώς και υπάλληλοι που κατέχουν θέσεις ευθύνης. Συνακόλουθα, συμμετείχαν υπάλληλοι με μεγάλη εμπειρία, οι οποίοι βρίσκονται κοντά στην συνταξιοδότησή τους, καθώς και νεοεισαχθέντες υπάλληλοι. Επειδή, στον δήμο υπηρετούν υπάλληλοι με διαφορετικές σχέσεις εργασίας (μόνιμοι, ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου, υπάλληλοι συμβάσεων έργου, ωρομίσθιοι) θεωρήθηκε ορθότερο να εκπροσωπηθούν όλες οι κατηγορίες. Προτιμήθηκε η επιλογή της ποιοτικής έρευνας, διότι «τα ποιοτικά δεδομένα είναι πιο πλούσια σε νοήματα και λεπτομέρειες από τα ποσοτικά» (Earl Babbie, 2011 :64). Ταυτόχρονα, η επιλογή ερωτήσεων ανοιχτού τύπου στη συνέντευξη στηρίχτηκε στο ότι «ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να επεκταθεί με δικούς του όρους σε σύνθετα θέματα, να προβάλλει τις απόψεις του και τις συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να διαφέρουν – να δώσει τις λεπτομερείς εκείνες πληροφορίες που χρειάζονται για μια πιο αξιόπιστη αναπαράσταση της κοινωνικής πραγματικότητας από τον ερευνητή» (Νότα Κυριαζή, 2011 :125).

1.2 Παράθεση ερωτημάτων συνέντευξης

Στο σημείο αυτό παρατίθενται τα ερωτήματα της συνέντευξης που ζητήθηκε ν' απαντηθούν από τους εργαζόμενους. Η κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων κρίθηκε να επικεντρωθεί σε πέντε άξονες, οι οποίοι αφορούν σημαντικούς παράγοντες λειτουργίας του εργαζόμενου στο εργασιακό του περιβάλλον. Ταυτόχρονα, όμως, προσδιορίζουν και επηρεάζουν την ποιοτική δομή ενός εργασιακού περιβάλλοντος. Οι κατηγορίες αυτές περιέχουν ερωτήματα που αφορούν την προϋπηρεσία των υπαλλήλων, την παρενόχληση που υφίστανται στον εργασιακό τους χώρο, την επαγγελματική τους εξέλιξη, την αντιμετώπισή τους σε σχέση με το φύλο τους και την επιθυμητή

από αυτούς ποιότητα του εργασιακού τους περιβάλλοντος. Σε κάθε άξονα περιλαμβάνονται έως τέσσερα ερωτήματα.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

- Αναφορικά με το χρόνο προϋπηρεσίας
 1. Υπηρετείτε ως υπάλληλος ή ως προϊστάμενος/η σε αυτή τη θέση;
 2. Πόσο χρόνο προϋπηρεσίας έχετε στο Δήμο;
 3. Γνωρίζετε τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά σας ως εργαζόμενος/η σε αυτή τη θέση;
 4. Είστε ικανοποιημένος/η από την εργασία σας σε σχέση με τις προσδοκίες σας σε:
 - α. οικονομικό επίπεδο
 - β. ηθικό επίπεδο

- Αναφορικά με την ύπαρξη παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο
 1. Ποια η γνώμη σας για την παρενόχληση στην εργασία;
 2. Έχει προκύψει κάποιο περιστατικό παρενόχλησής σας στην εργασία σας;
 3. Αισθάνεστε ότι πράττετε το έργο σας με ελευθερία ή αισθάνεστε ότι είναι αποτέλεσμα άσκησης εξουσίας;
 4. Στο εργασιακό σας περιβάλλον επικρατεί πνεύμα ομαδικής συνεργασίας ή ανταγωνισμού;

- Αναφορικά με την επαγγελματική εξέλιξη
 1. Ποιά είναι η γνώμη σας για την επαγγελματική εξέλιξη;
 2. Ποια η σημασία της ομάδας για εσάς;
 3. Παρέχονται ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης ;
 4. Ευνοείται η δυνατότητα ανάπτυξης ατομικών δεξιοτήτων;

- Αναφορικά με το φύλο των εργαζομένων
 1. Ποια είναι η γνώμη σας για τη διαφορετική αντιμετώπιση των εργαζομένων στην υπηρεσία σας σε σχέση με το φύλο τους;
 2. Παρέχονται στους εργαζομένους και των δύο φύλων ίσες ευκαιρίες εξέλιξης;
 3. Επικρατεί σεβασμός των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του κάθε φύλου;

- Αναφορικά με την ποιότητα εργασιακού περιβάλλοντος
 1. Ποιά θεωρείτε εσείς σημαντικά χαρακτηριστικά ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος;
 2. Ποιά από αυτά θεωρείτε ότι υπάρχουν στην υπηρεσία σας;
 3. Προωθείται ο προγραμματισμός και ο σαφής καταμερισμός των εργασιών στο τμήμα σας;
 4. Υπάρχει ευελιξία σε σχέση με το ωράριο και τη δυνατότητα άδειας, προκειμένου να καλύπτονται οι προσωπικές και οικογενειακές υποχρεώσεις των εργαζομένων;

1.3 Κωδικοποίηση – παρουσίαση αποτελεσμάτων που αποτυπώνουν την υφιστάμενη κατάσταση στον εργασιακό χώρο σε οργανωτικό επίπεδο

Οι απαντήσεις των υπαλλήλων στις ερωτήσεις της συνέντευξης κωδικοποιήθηκαν και αποτυπώνουν την υφιστάμενη κατάσταση στον εργασιακό χώρο του συγκεκριμένου δήμου, αναφορικά με τη σχέση μεταξύ διοίκησης –υπαλλήλων και υπαλλήλων μεταξύ τους. Η σχέση μεταξύ διοίκησης υπαλλήλων αφορά τη σχέση δημοτικής αρχής με την προϊσταμένη αρχή και τους υπαλλήλους, αλλά και τη σχέση των δύο τελευταίων μεταξύ τους.

Πρωταρχικά διαπιστώθηκε, ότι η θέση στην οποία υπηρετεί ο εργαζόμενος, αν δηλαδή είναι απλός υπάλληλος ή κατέχει θέση ευθύνης, καθώς και ο χρόνος προϋπηρεσίας του δεν αποτελούν εγγύηση ότι γνωρίζει τα δικαιώματά του.

Ταυτόχρονα, σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους παρατηρήθηκε, ότι όσοι ασχολούνται ενεργά, αλλά και από ενδιαφέρον με το σωματείο εργαζομένων, γνωρίζουν περισσότερο για το πλαίσιο αυτό. Οι υπόλοιποι τόνισαν, ότι θα ήθελαν σε μεγάλο βαθμό, πέρα από την προσωπική τους ενασχόληση να ενημερώνονται συχνότερα, είτε από την προϊσταμένη αρχή τους, είτε από το συνδικαλιστικό τους όργανο. Βέβαια σημαντικό ρόλο στην ενημέρωσή τους για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους διαδραματίζει το προσωπικό ενδιαφέρον του εκάστοτε εργαζόμενου να οριοθετήσει το αντικείμενο της θέσης που κατέχει, καθώς και η προσωπική του

κουλτούρα, να προστατεύσει από την μια πλευρά τον εαυτό του και από την άλλη να παρέχει το καλύτερο δυνατό έργο.

Στο επίπεδο των προσδοκιών τους στον οικονομικό τομέα, οι περισσότεροι παρουσιάζονται μη ικανοποιημένοι, ωστόσο και αυτοί που δήλωσαν, ότι είναι, θεωρούν, ότι συμβαίνει σε σχέση με την οικονομική κρίση που πλήττει την κοινωνία. Σαφώς προκύπτει σε αυτό το σημείο η άποψη, ότι επηρεάζεται το άτομο από τις εξωτερικές κοινωνικές συνθήκες.

Σε σχέση με τις προσδοκίες των υπαλλήλων σε ηθικό επίπεδο, δήλωσαν ικανοποιημένοι όταν:

- επιτελούν το έργο τους σύμφωνα με το αντικείμενο των σπουδών τους
- αναγνωρίζεται το έργο τους από τους πολίτες, τους συναδέλφους τους και τη διοίκηση

Η πλειοψηφία των πληροφορητών δήλωσαν, ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από το οργανωτικό πλαίσιο, στο οποίο ασκούν τα καθήκοντά τους. Το οργανωτικό αυτό πλαίσιο αποτελεί απόρροια οδηγιών της βούλησης των εκάστοτε δημοτικών αρχών προς τις προϊσταμένες αρχές των υπηρεσιών. Δεν λαμβάνεται υπ' όψιν η γνώμη, καθώς και η εμπειρία του εργατικού δυναμικού των υπηρεσιών.

Αναφορικά με την παρενόχληση στον εργασιακό τους χώρο, οι περισσότεροι ερωτηθέντες υπάλληλοι συγκλίνουν στο ότι αυτή δημιουργεί προβλήματα σε προσωπικό και οικογενειακό επίπεδο. Όταν υπάρχει παρενόχληση στο εργασιακό περιβάλλον αποτελεί πεδίο κατάχρησης εξουσίας. Στην πλειοψηφία τους οι πληροφορητές δήλωσαν, ότι έχουν βιώσει περιστατικά παρενόχλησης σε προσωπικό επίπεδο στον εργασιακό τους χώρο, τα οποία κατηγοριοποιούνται ακολούθως:

- από το κοινό σε σχέση με την εμφάνιση και τη δυνατότητα εξυπηρέτησης
- από συναδέλφους που τους επιβαρύνουν με την αδυναμία τους να ολοκληρώσουν τα καθήκοντά τους
- από τους προϊσταμένους τους υφίστανται πίεση να παραβούν το έργο τους ή να αποδώσουν σε μη εφικτό χρονικό διάστημα κάποιες εργασίες που τους έχουν αναθέσει
- από τη διοίκηση του δήμου να αποδώσουν τα μέγιστα, ξεπερνώντας τις δυνατότητές τους, προκειμένου να ολοκληρώσουν εργασία που θα έπρεπε να ολοκληρώσει μεγαλύτερος αριθμός υπαλλήλων
- από τη διοίκηση του δήμου να παραβούν, ενίοτε, τα καθήκοντά τους προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι δημότες.

Στο ερώτημα αν αισθάνονται ότι πράττουν το έργο τους με ελευθερία, κάποιοι υπάλληλοι δήλωσαν, ότι λειτουργούν με αυτενέργεια και δεοντολογία. Αυτό συμβαίνει βέβαια, ανάλογα, με το αντικείμενο, τη θέση και την ειδικότητα. Για παράδειγμα υπάλληλοι, οι οποίοι υπηρετούν στην οικονομική υπηρεσία τόνισαν, ότι βιώνουν αρκετή πίεση στο έργο τους, άμεση ή έμμεση. Δεν υπάρχει δυνατότητα για απόλυτη ελευθερία κινήσεων, διότι δεν θα επιτευχθούν κάποιοι στόχοι, γεγονός που δημιουργεί πρόβλημα στην εύρυθμη λειτουργία του Δήμου. Η πίεση σε κάθε περίπτωση είναι αποτέλεσμα άσκησης εξουσίας, προκειμένου να ολοκληρωθεί εργασία που κανονικά θα αποδιδόταν από μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων. Η αδυναμία προσλήψεων μόνιμου προσωπικού, όμως, επιβαρύνει τις υπηρεσίες, όπου αναγκάζονται οι εναπομείναντες υπάλληλοι να υπερβάλλουν εαυτόν.

Ορισμένοι υπάλληλοι δήλωσαν, ότι η προϊσταμένη αρχή τους ασκεί εξουσία στο έργο τους, διαχωρίζει τους εργαζόμενους, ευνοεί κάποιους και αγνοεί άλλους. Υποστηρίχθηκε, ότι η αδυναμία γνώσης των υποχρεώσεών τους και των δικαιωμάτων τους οδηγεί, συνήθως, στην υποταγή στις ορέξεις άσκησης εξουσίας των προϊσταμένων τους και της διοίκησης του δήμου, όταν αυτές επιλέγουν να έχουν τον απόλυτο έλεγχο στο έργο των υπηρεσιών. Χαρακτηριστικά είναι τα λόγια που αναφέρει στο θέμα ένας πληροφορητής; «είναι θέμα τάσης, θέσης και γνώσης η εξαπόλυση, αλλά και η διαχείριση της παρενόχλησης. Έχω βοήθεια και συμπαράσταση σε αυτά που έχουν σχέση με το έργο μου, καταρχήν από τους συναδέλφους μου, καθώς και από τους προϊσταμένους μου και τη διοίκηση. Αισθάνομαι ευλογημένος από αυτό».

Σχετικά με την ύπαρξη ομαδικής συνεργασίας, οι περισσότεροι πληροφορητές δήλωσαν, ότι σε αυτή στηρίζεται η επιτυχία του έργου τους. Ωστόσο κάποιοι στήριζαν, ότι ενώ οι ίδιοι πιστεύουν στην ομαδική συνεργασία, δεν τη βιώνουν στις υπηρεσίες τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις παρατηρήθηκε, ότι ακολουθείται η πολιτική του διαίρει και βασίλευε από την προϊσταμένη αρχή τους. Δεν προωθείται από την τελευταία η δικαιοσύνη μεταξύ των υπαλλήλων, καθώς και η σημασία της δυναμικής της ομάδας. Αξίζει να αναφερθεί ότι μια πληροφορητής τόνισε ότι σε όλα τα εργασιακά περιβάλλοντα υπάρχει ανταγωνισμός. Ο τρόπος για την αντιμετώπισή του είναι να ακολουθούνται οι προβλεπόμενες διαδικασίες, τις οποίες οφείλουν να γνωρίζουν όλοι, οπότε υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες να μην επιλύονται τα προβλήματα που προκύπτουν, μέσω της επιβολής του ισχυρού στον ανίσχυρο.

Αναφορικά με την επαγγελματική εξέλιξη, η πλειοψηφία των υπαλλήλων υποστήριξε ότι διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προσωπική εξέλιξη του ατόμου, διότι ανανεώνει τον εργαζόμενο σε οικονομικό και σε ηθικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, δήλωσαν ότι οι συνθήκες δεν ευνοούν ως προς αυτό, διότι οι πόροι δεν επιτρέπουν την εξέλιξη των υπαλλήλων, εφόσον η

χρηματοδότηση, καθώς και η στελέχωση των υπηρεσιών είναι ελλειμματική. Συγκεκριμένα ένας πληροφορητής ανέφερε, ότι δεν μπορεί να παρακολουθήσει ούτε ένα σεμινάριο στο Ινστιτούτο Επιμόρφωσης της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, διότι δεν τον αναπληρώνει κανένας στα καθήκοντά του. Ενδιαφέρον προκαλεί ο διαχωρισμός, στον οποίο κατέληξαν οι περισσότεροι, όσον αφορά την επαγγελματική εξέλιξη σε:

- προσωπική εξέλιξη σε θέση ευθύνης
- εξέλιξη στο αντικείμενο μέσω επιμόρφωσης, εκπαίδευσης.

Η βελτίωση του έργου που προσφέρει ο εργαζόμενος θεωρήθηκε από τους περισσότερους επαγγελματική εξέλιξη. Στην επίτευξη της βελτίωσης αυτής συμπεριέλαβαν οι περισσότεροι, τόσο τη χρηματοδότηση της οικονομικής δυνατότητας των δήμων, όσο και την δημιουργία κουλτούρας επιμόρφωσης των υπαλλήλων.

Συμφώνησαν οι περισσότεροι, ότι χρειάζεται να παρέχεται η δυνατότητα επαγγελματικής εξέλιξης μέσω: κατάρτισης, αξιοκρατικής αξιολόγησης τυπικών κι επιπρόσθετων προσόντων, καθώς και δεξιοτήτων των υπαλλήλων σε σχέση με το αντικείμενό τους. Δρα ως κινητήρια δύναμη να εξελίξει ο υπάλληλος, πέρα από τον εαυτό του και το ίδιο το αντικείμενο της εργασίας του, προς όφελος του κοινωνικού συνόλου κατ' επέκταση.

Εν συνεχεία, στο ερώτημα αν υπάρχουν ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης αναφέρθηκε ότι υπάρχουν οι κρίσεις των υπαλλήλων, μέσω υπηρεσιακού συμβουλίου. Η διαδικασία αυτή, όμως, δήλωσαν υποβιβάζεται σε δύο σημεία:

- λαμβάνεται υπ' όψιν το κριτήριο της παλαιότητας
- δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι δεξιότητες που έχει κάποιο άτομο

Ταυτόχρονα, υπάρχει πάντα η δυνατότητα εξέλιξης με απόφαση δημάρχου, όπου ελλοχεύει ο κίνδυνος να εξυπηρετούνται προσωπικές σχέσεις.

Ενδιαφέρουσα είναι η απόκριση της πλειοψηφίας, σχετικά με τη δυνατότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων. Δήλωσαν, ότι εξαρτάται από την διοίκηση του δήμου, αλλά και από την προϊσταμένη αρχή των υπηρεσιών, εάν θα προωθήσουν ένα ευνοϊκό πλαίσιο ανάπτυξης δεξιοτήτων ή εάν θα στηριχτούν απλά στην εκμετάλλευσή τους, απομυζώντας τους εργαζόμενους. Αναφέρθηκε χαρακτηριστικά, ότι δεν προωθούνται τα επιμορφωτικά σεμινάρια του ΙΝΕΠ¹, ιδιαίτερα σε επίπεδο διευθύνσεων, διότι δεν υπάρχει σχεδιασμός για αυτό, οπότε επαφίεται στο προσωπικό ενδιαφέρον

¹ Ινστιτούτο Επιμόρφωσης της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης

μόνο του εργαζόμενου να υποβάλλει αίτηση παρακολούθησης. Στο τέλος, βέβαια, μπορεί να μην καταφέρει να τα παρακολουθήσει και να υποχωρήσει εμπρός στην αδυναμία του τμήματος να τον υποστηρίξει, στη λογική της έλλειψης προσωπικού. Συνακόλουθα, τόνισαν ιδιαίτερος, ότι η δυνατότητα συμμετοχής σε αυτά τα σεμινάρια σε σημαντικό βαθμό εξαρτάται από τη θέση και την ειδικότητα του εργαζόμενου. Οι διευθυντές, για παράδειγμα, διευκολύνονται περισσότερο εάν λείψουν από την υπηρεσία τους, διότι το έργο τους μπορεί να επιτευχθεί, είτε από τους προϊσταμένους της υπηρεσίας, είτε εξ' αποστάσεως.

Στο ζήτημα του διαχωρισμού των φύλων οι περισσότεροι υπάλληλοι αποφάνθηκαν, ότι δεν υφίσταται τέτοια κατάσταση, η οποία να πηγάζει από στερεοτυπικές πεποιθήσεις. Σε γενικές γραμμές υπάρχει σεβασμός των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του κάθε φύλου. Παρ' όλα αυτά, σε κάποιες περιπτώσεις παρατηρείται, ότι επικρατεί ένας θυμός και μια ένταση, όταν σε κάποιο θέμα οι οδηγίες επίλυσης του παρέχονται από γυναίκες. Η εξήγηση στην οποία κατέληξαν, όμως, είναι ότι σε αυτό το σημείο υπεισέρχεται η προσωπική κουλτούρα του κάθε ατόμου να διαδραματίσει κυρίαρχο ρόλο.

1.4 Κωδικοποίηση – παρουσίαση αποτελεσμάτων που αποτυπώνουν προτάσεις ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος

Παρουσιάζονται σε αυτό το σημείο οι απόψεις που καταγράφηκαν ως απάντηση στο ερώτημα ποιιά θεωρούν, ότι είναι τα σημαντικά χαρακτηριστικά ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Συνέκλιναν στην ύπαρξη των εξής:

- η ιεραρχία να παρέχει σαφές οργανωτικό πλαίσιο λειτουργίας της υπηρεσίας
- κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή, ευχάριστος χώρος
- δίκαιη παραχώρηση αρμοδιοτήτων
- επαρκές προσωπικό
- πλήρωση θέσης ανάλογα με τα προσόντα του εργαζόμενου
- αξιοποίηση και ανάπτυξη δεξιοτήτων
- λειτουργία της ομάδας, συνεργασία, επικοινωνία, αλληλοσεβασμός, αποδοχή διαφορετικότητας
- συμμετοχή όλου του τμήματος στη λήψη και υλοποίηση των αποφάσεων
- τήρηση υποχρεώσεων-δικαιωμάτων
- αξιοκρατία

- δυνατότητα επιμόρφωσης και εκπαίδευσης

Στις υπηρεσίες τους αποφάνθηκαν ότι δεν υπάρχουν όλα αυτά. Ωστόσο, αυτό που τους ενεργοποιεί σε μεγάλο βαθμό να λειτουργούν στο εργασιακό τους περιβάλλον, είναι η εργασιακές τους σχέσεις, όταν αυτές στηρίζονται στον αλληλοσεβασμό. Πράγματι αξιοσημείωτη είναι η σύγκλιση όλων των ερωτηθέντων στη θέση, ότι όπου οι εργασιακές τους σχέσεις στηρίζονται στα ποιοτικά χαρακτηριστικά της λειτουργίας της ομάδας προκύπτουν μακροβιότερες και πιο δίκαιες λύσεις σε προβλήματα που ανακύπτουν. Ταυτόχρονα, ο εργασιακός τους καθημερινός βίος λειαίνεται από τις δυσκολίες και γίνεται πιο ευχάριστος.

1.5 Προσέγγιση των συμμετεχόντων στην έρευνα – Δυσκολίες

Η προσέγγιση στα άτομα που επιλέχθηκαν από τον ερευνητή για να συμμετάσχουν στην έρευνα, έγινε με διάθεση να εισακουστούν οι ειλικρινείς εμπειρίες τους. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεξαγωγή της έρευνας από την πλευρά του ερευνητή κρίθηκε η ανθρώπινη προσέγγιση, προκειμένου να προκληθεί ελεύθερη συζήτηση ανάμεσα σ' εκείνον και στους συνεντευξιαζόμενους.

Σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε στην ανάπτυξη ελεύθερης συζήτησης η εκ των προτέρων γνώριμη σχέση ανάμεσα στον ερευνητή και στους συμμετέχοντες, εφόσον εργάζονται στον ίδιο Δήμο. Βέβαια, όσο πιο στενή ήταν η προσωπική τους επαφή, τόσο ευκολότερα απελευθερωνόταν ο συνεντευξιαζόμενος. Ο χρόνος και η απόλυτη ελευθερία που παραχωρήθηκαν, στη βάση της απόλυτης εχεμύθειας και της ανωνυμίας των συμμετεχόντων από την πλευρά του ερευνητή, διευκόλυναν τη διαδικασία .

Οι δυσκολίες ουσιαστικά που προέκυψαν κινήθηκαν στη βάση της απελευθέρωσης των συμμετεχόντων να μοιραστούν προσωπικές τους εμπειρίες, ειδικά σε σχέση με την παρενόχληση, που θεωρείται ένας ευαίσθητος τομέας. Ο λόγος που πρόβαλλαν ήταν ο φόβος μήπως οι εκμυστηρεύσεις τους διαρρεύσουν και στο μέλλον εισπράξουν ξανά την εχθρότητα των θυτών τους.

Ωστόσο, άξιο λόγου ν' αναφερθεί είναι η διαπίστωση, ότι όλοι οι συνάδελφοι του ερευνητή που τους ζητήθηκε να συμμετέχουν στην έρευνα, το έπραξαν με ευχαρίστηση για δυο σημαντικούς λόγους. Ο πρώτος ήταν για να βοηθήσουν τον ερευνητή συνάδελφό τους στην μελέτη του, γεγονός που απορρέει από συναισθήματα αλληλεγγύης, τα οποία αποτελούν τη βάση της λειτουργίας της ομάδας. Ο δεύτερος λόγος που εκφράστηκε αφορούσε το ενδιαφέρον τους για το θέμα διερεύνησης. Η ικανοποίησή τους από την εργασία αποτελούσε ένα θέμα, για το οποίο πολλοί

δήλωσαν, ότι ούτε οι ίδιοι δεν είχαν αναρωτηθεί βαθιά έως εκείνη τη στιγμή. Μάλιστα, κάποιοι δήλωσαν πως είναι σημαντικό, τελικά, να συζητούν στους χώρους εργασίας τους για ότι τους προσφέρει ικανοποίηση και ν' ανταλλάσσουν απόψεις με συναδέλφους στο ίδιο τμήμα σε επίπεδο συνολικότερο και να μην εστιάζουν μόνο στον τομέα της οικονομικής απολαβής.

Σε γενικές γραμμές, λοιπόν, η διεξαγωγή της έρευνας κινήθηκε σε ομαλότητα, χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες, στηριζόμενη σε υγιή και ειλικρινή προσέγγιση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η Εργασία ως κοινωνικό δικαίωμα: Σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

2.1 Η Εργασία ως Κοινωνικό Δικαίωμα

Η εργασία στη ζωή του ατόμου αποτελεί ένα κοινωνικό δικαίωμα, το οποίο συμβάλλει άμεσα στην επιβίωση και την κοινωνικοποίηση του ατόμου. Με τον όρο εργασία εννοούμε τη συστηματική και πνευματική δοκιμασία του ανθρώπου, που έχει ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του σε υλικό, πνευματικό και ηθικό επίπεδο. Σε υλικό επίπεδο ο εργαζόμενος καλύπτει την επιβίωσή του, στη συνέχεια σε ηθικό επίπεδο απολαμβάνει την προσφορά του και ενισχύεται ο ψυχολογικός του τομέας και σε πνευματικό επίπεδο διευρύνονται οι ορίζοντές του, οξύνεται το πνεύμα του και κοινωνικοποιείται.

Με τον όρο κοινωνικά δικαιώματα νοούνται η διασφάλιση και η παρέμβαση της πολιτείας, μέσω της θέσπισης ενός νομικού πλαισίου στον κοινωνικό βίο, βάσει του οποίου χορηγούνται με δικαιότερο τρόπο οι κοινωνικές παροχές. «Τα κοινωνικά δικαιώματα, συνιστούν το status positivus του προσώπου, αξιώνουν δηλαδή θετικά την παρέμβαση του κράτους για την εξισορρόπηση κοινωνικών ανισοτήτων αλλά και για την παροχή υπηρεσιών, οικονομικού κυρίως χαρακτήρα»(Ακριβοπούλου Χ. - Ανθόπουλος Χ. 2015:134). Τα κοινωνικά δικαιώματα αντικατοπτρίζουν τις κοινωνικές διεκδικήσεις και αποτελούν κινητήρια δύναμη επαγρύπνησης της κοινωνίας. Ταυτόχρονα, αποτελούν πόλο ανάπτυξης της επαναστατικότητας του κοινωνικού συνόλου, με στόχο την κοινωνική ευημερία.

Ουσιαστικά, τα κοινωνικά δικαιώματα παραπέμπουν στις υποχρεώσεις του κράτους απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, μέσω καταφατικών πολιτικών επιλογών σε σχέση με την παροχή κοινωνικών αξιώσεων και αγαθών. Με αυτόν τον τρόπο, καθορίζεται και παρέχεται η δυνατότητα σε γενικό πλαίσιο, το κάθε άτομο να υποστηρίζεται από το νομικό πλαίσιο, το οποίο έχει θεσπίσει η πολιτεία και να απολαμβάνει στον κοινωνικό του βίο δικαιοσύνη και ισότητα. Βέβαια, τα κοινωνικά δικαιώματα δεν υπόκεινται στην δυνατότητα του ατόμου να αξιώνει από το κράτος την παροχή δικαιωμάτων υλικού ή οικονομικού χαρακτήρα. Για την αποσαφήνιση της παραπάνω θέσης είναι χαρακτηριστικό το παράδειγμα που αναφέρεται από την Ακριβοπούλου Χ. και τον Ανθόπουλο Χ., σε σχέση με το άρθρο 22§1 Σ του Συντάγματος, ότι το κράτος δεσμεύεται να παρέχει την υποχρέωση ρύθμισης και λειτουργία των συνθηκών απασχόλησης. Αυτό, όμως, δεν αποτελεί ταυτόχρονα και δυνατότητα διεκδίκησης του ατόμου από το κράτος να του εξασφαλίσει μια θέση

εργασίας (Ακριβοπούλου Χ. - Ανθόπουλος Χ. 2015:134). Κύριος σκοπός του κράτους είναι, λοιπόν, η άμβλυση των κοινωνικών ανισοτήτων στις κοινωνίες των ανθρώπων.

Άλλωστε, η Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου περιέχει τη σύγκλιση των κρατών μελών του ΟΗΕ² στην προώθηση και προστασία θεμελιωδών δικαιωμάτων που σκιαγραφούν και τα κοινωνικά δικαιώματα.³ Συνακόλουθα, στο προοίμιο του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη προβάλλεται η βούληση των Ευρωπαϊκών Κρατών- Μελών να παρέχουν στους πολίτες τους τα κοινωνικά δικαιώματα που θα συμβάλουν στην αναβάθμιση του επιπέδου διαβίωσής τους, καθώς και στην κοινωνική τους ευμάρεια⁴. Ταυτόχρονα, σε εθνικό επίπεδο, πέρα από τις παραπάνω διεθνείς και ευρωπαϊκές παραδοχές, παρέχεται συνταγματική προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων⁵.

Κατανοώντας, σαφώς, την απόλυτη υπεράσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων, συνάγεται η άποψη, ότι το δικαίωμα της εργασίας αναμφισβήτητα αποτελεί τόπο προστασίας από την πολιτεία. Συγκεκριμένα, στην Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου γίνεται μνεία για την προστασία του ατόμου από την ανεργία, καθώς και για τη στήριξη του ατόμου σε εργασιακό επίπεδο από τις εθνικές πολιτικές των κρατών⁶. Στο δεύτερο μέρος του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη τονίζεται ρητά η προστασία του δικαιώματος της εργασίας⁷. Στο Σύνταγμα της Ελλάδας τονίζεται, επίσης, σε ιδιαίτερο άρθρο, ότι « η εργασία αποτελεί δικαίωμα και προστατεύεται από το Κράτος»⁸.

2.2 Καταστρατήγηση του Κοινωνικού Δικαιώματος της Εργασίας

Η άσκηση νεοφιλελεύθερων πολιτικών σε παγκόσμιο επίπεδο είχε σαν αποτέλεσμα να βάλλονται διαρκώς τα εργασιακά κεκτημένα, καθώς επίσης και την αύξηση της ανεργίας. Το τείχος της προστασίας της εργασίας άρχισε να υποσκάπτεται.

Πράγματι, από τις αρχές της δεκαετίας του '90 στην Ελλάδα σημειώνονται αλλαγές στο επίπεδο των εργασιακών σχέσεων που ευνοούν την δυσλειτουργία της αγοράς εργασίας. Δημιουργείται μια

² Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

³ Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, όπως υιοθετήθηκε από τον ΟΗΕ στις 10 Δεκεμβρίου 1948

⁴ Αιτιολογική Έκθεση, στο σχέδιο νόμου κύρωσης από τη Βουλή του αναθεωρημένου Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη για το Νόμο 1426/84 (ΦΕΚ 32 Α/21-3-84)

⁵ Άρθρο του Συντάγματος

⁶ Άρθρο 23.1 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου

⁷ Δεύτερο μέρος Άρθρο 1 του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Χάρτη

⁸ Άρθρο 22 του Συντάγματος (Προστασία της εργασίας)

νέα εργασιακή κουλτούρα, στα πλαίσια εξυπηρέτησης της ανταγωνιστικότητας και της ελάττωσης του κόστους εργασίας. Οι αλλαγές αυτές διενεργούνται υπό την σκέπη της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, που ακολουθεί την πολιτική ανασύνταξης των κανόνων λειτουργίας της αγοράς εργασίας με άξονα την ανταγωνιστικότητα. Η τελευταία αποτελεί για την ευρωπαϊκή πολιτική προτεραιότητα, έναντι όλων των κοινωνικών δικαιωμάτων και των εργασιακών ειδικότερα. Χαρακτηριστικά, η ευρωπαϊκή οπτική προσανατολίζεται, αναφορικά με την καταστρατήγηση του δικαιώματος της εργασίας σε πέντε κυρίως άξονες : στην υποτίμηση της σημασίας της πλήρους και σταθερής εργασίας, στην κατάργηση της σύναψης συλλογικών συμβάσεων εργασίας και του υπολογισμού των αποδοχών, στην ευελιξία εργασιακών ωραρίων με γνώμονα την εξυπηρέτηση του εργοδότη, στη χαλάρωση του τείχους προστασίας ως προς τις απολύσεις, στην προσέγγιση του εργασιακού χάρτη ανάμεσα στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα με σκοπό την υποβάθμισή του (Κουζής Γ. 2015 :7).

Στην Ελλάδα της κρίσης και των μνημονίων φιλοδοξεί αυτή η εργασία να ασχοληθεί με το θέμα της ικανοποίησης του ανθρώπου από την εργασία του, όταν αυτός βέβαια εργάζεται και υπό το πρίσμα των παραπάνω εξελίξεων στον εργασιακό χώρο. Η απορρύθμιση βασικών εργασιακών κεκτημένων δημιουργεί μια κατάσταση επισφάλειας στο άτομο και σαφώς το αποδυναμώνει από το ν' αγωνίζεται για τις κοινωνικές διεκδικήσεις του. Κινείται καθημερινά προς την αποδοχή της παραπάνω κατάστασης ως status quo και απλώς περιορίζεται, εάν έχει έστω και κάποια απασχόληση να ευγνωμονεί γι' αυτό. Εάν δεν έχει, να παραμένει δέσμιος της απορρύθμισης της αγοράς εργασίας στο όνομα της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας. Παρακολουθεί τα τεκταινόμενα και τον ευνουχισμό των κοινωνικών του δικαιωμάτων αδιαμαρτύρητα, διότι αισθάνεται, ότι τίποτα δεν θ' αλλάξει με αποτέλεσμα να υφίσταται τεράστιες συνέπειες σε προσωπικό επίπεδο. Είναι αφελές, όμως, να πιστεύει κανείς ότι αυτό δεν αντικατοπτρίζεται και με τεράστιο κοινωνικό κόστος.

Ανέκαθεν στην Ελλάδα επικρατούσε διαχωρισμός μεταξύ της λειτουργίας δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στο εργασιακό τοπίο. Ο πρώτος υπερτερούσε στην απολαβή εργασιακών δικαιωμάτων, τα οποία παράνομα καταστρατηγούσε ο δεύτερος και μάλιστα σε σημείο εξουθένωσης των εργαζομένων του. Πλέον, το τοπίο αυτό παρουσιάζεται και στον δημόσιο τομέα και ενώ η ουσιαστική μεταρρύθμιση σε αυτόν θα έπρεπε να είναι σε επίπεδο δομών και αναδιοργάνωσής του, είναι σε επίπεδο εξουδετέρωσης εργασιακών κεκτημένων. Είναι πασιφανές πως η σύγκλιση δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, αναφορικά με την εργασία δεν εξυπηρετεί απόλυτα την αναβάθμιση του πρώτου στο επίπεδο του δεύτερου, αλλά στην περικοπή εργασιακών δικαιωμάτων που δεν κατάφερε ποτέ ο ιδιωτικός τομέας να αποκτήσει. Εύλογα, παρατηρείται μια τιμωρία οικονομικού χαρακτήρα, για χάρη της εξοικονόμησης πόρων, χωρίς όμως την δημιουργία της

ανάλογης οργανωτικής κουλτούρας στο δημόσιο. Επιπρόσθετα, δεν υφίσταται συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού στη διαδικασία της μεταρρύθμισης, διότι με γνώμονα την μείωση της οικονομικής του δαπάνης μόνο και όχι της αναβάθμισης του γενικότερα, αυτό δεν είναι εφικτό. Τα εργασιακά κάτεργα καθίστανται ορατά και στο δημόσιο τομέα πλέον.

Ειδικότερα, αξίζει να γίνει μια αναφορά σε αυτού του είδους την μεταρρύθμιση που αφορά δεσμεύσεις που προέρχονται από τη σύναψη μνημονίων των ελληνικών κυβερνήσεων με τους Ευρωπαίους εταίρους. Έχει αρχίσει και καθιερώνεται η σχέση μεταξύ προσλήψεων και αποχωρήσεων 1:5 και 1:10. Αυτό παράλληλα ενισχύεται από την χρησιμοποίηση διαθεσιμότητας σε κάποιους τομείς και τη συρρίκνωση κάποιων θέσεων εργασίας, με αποτέλεσμα να μειώνεται η παραγωγική δυνατότητα των υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, παρατηρείται μείωση των αποδοχών των δημοσίων υπαλλήλων, καθώς και κατάργηση επιδομάτων. Η κατάργηση σύναψης συλλογικών συμβάσεων συντελεί στην ακύρωση της προάσπισης από το καθεστώς των απολύσεων όσων υπαλλήλων ανήκουν στον κλάδο του ιδιωτικού δικαίου. Επίσης, αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της ανεργίας σε καιρούς δύσκολους να εργαστεί κάποιος. Στο κενό, βέβαια, αιωρείται και η ενέργεια της πολιτείας ν' αυξήσει το ωράριο εργασίας από 37,5 ώρες σε 40 ώρες εβδομαδιαία στο δημόσιο, προκειμένου να καλύπτεται ο φόρτος εργασίας. Το αποτέλεσμα είναι η καταστρατήγηση του κεκτημένου εργασιακού ωραρίου, το οποίο καλό θα ήταν να είχε ισχύσει και στον ιδιωτικό τομέα και η προσπάθεια εξουθένωσης του ανθρώπινου δυναμικού με σκοπό να καλυφθούν οι ανάγκες των υπηρεσιών. Αυτό δεν είναι εκσυγχρονισμός στην εργασία, αλλά ακόμη μεγαλύτερη υποβάθμιση και της λειτουργίας του δημοσίου τομέα. Άξιο λόγου, είναι ότι απεμπολείται σε μεγάλο βαθμό και η δυνατότητα δημιουργίας καλύτερων εργασιακών συνθηκών και στον ιδιωτικό τομέα, που προδιαγράφονται υπό το πρίσμα του συμφέροντος του εργοδότη. Παραδίδονται, πλέον, στο απυρόβλητο οι εργαζόμενοι, εφόσον οι συλλογικές διαπραγματεύσεις καταλύονται και το εργασιακό καθεστώς τυγχάνει ατομικής διαχείρισης.

Στο προσκήνιο μια κοινωνία φοβισμένη, διαιρεμένη ακόμη σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα μ' ένα επιπλέον πολυπληθή τομέα ανέργων, αδυνατεί να σταθεί στο ύψος των περιστάσεων. Φυσικό και επόμενο, εφόσον, η κοινωνική πολιτική που επιλέγεται από τις κυβερνήσεις καθοδηγεί σε ύπνωση την κοινωνία μέσω της παροχής επιδομάτων. Η επιδοματική πολιτική, όμως, δεν είναι η λύση στην αντιμετώπιση της κρίσης. Λύση αποτελεί η δημιουργία συνθηκών ανάπτυξης στον ιδιωτικό τομέα και βελτίωσης των υφιστάμενων εργασιακών συνθηκών στον δημόσιο τομέα. Αυτό θα συμβάλει στην μείωση της ανεργίας, καθώς επίσης και στην αύξηση της παραγωγικότητας, μέσω της ποιοτικής εργασίας των υπαλλήλων. Ψιλά γράμματα, όμως και αχαρτογράφητο πεδίο αποτελεί αυτή η σκέψη για τις νεοφιλελεύθερες δοξασίες που κυβερνούν στο βωμό του κέρδους.

2.3 Ευέλικτη Εργασία

Στο εργασιακό τους περιβάλλον όλοι οι εργαζόμενοι αφιερώνουν στην καλύτερη περίπτωση ένα οκτάωρο καθημερινά, χωρίς τις μετακινήσεις τους. Αυτό, βέβαια, εξαρτάται από τη σχέση εργασίας που έχουν συνάψει, εάν εργάζονται δηλαδή ως μόνιμοι υπάλληλοι ή ως συμβασιούχοι, καθώς επίσης από το αν εκτελούν υπερωριακή απασχόληση. Είναι σημαντικό το ποσοστό της αφιέρωσης του καθημερινού χρόνου σε αυτή τη δραστηριότητα, η οποία αποτελεί εφελκτήριο της κάλυψης των βασικών αναγκών της διαβίωσής τους. Παράλληλα, προσφέρει στον εργαζόμενο κάλυψη του αισθήματος της προσφοράς προς το κοινωνικό σύνολο και στο τελευταίο παρέχονται υπηρεσίες και αγαθά για την κάλυψη των αναγκών του. Σε κοινωνικό επίπεδο δοκιμάζονται, παρέχονται και υπόκεινται σε διαρκή έλεγχο οι προσωπικές δυνατότητες, οι γνώσεις και οι δεξιότητες των εργαζομένων. Το κοινωνικό σύνολο καρπώνεται σε πολλά επίπεδα την προσφορά, τη συμπεριφορά αλλά και την ικανοποίηση, την οποία μπορεί να αισθάνεται ο εργαζόμενος από το έργο που παράγει.

Στη σημερινή εποχή της παγκοσμιοποίησης των αγορών και της πρόταξης της οικονομίας του κέρδους για τους λίγους, οι μορφές εργασιακής απασχόλησης χαρακτηρίζονται από ελαστικότητα και αποκτούν ευέλικτη μορφή. «Οι εργασιακές σχέσεις ασφυκτιούν σε αυτό το περιβάλλον και η συγκυρία της κρίσης αποτελεί αφορμή για επιβολή μεγαλύτερης ευελιξίας στην εργασία και περιορισμών των εργασιακών δικαιωμάτων και αμοιβών, ως εκδηλώσεων της συνεχιζόμενης και εντεινόμενης υποβάθμισης της εργασίας»⁹. Η σταθερή και μόνιμη απασχόληση σε πλήρες ωράριο υποχωρεί, έναντι της ελαστικής και ευέλικτης απασχόλησης, προκειμένου να εξυπηρετηθεί το μοντέλο της αγοράς εργασίας, που έχει απεμπολήσει από καιρό τις παραπάνω έννοιες. Νέες μορφές εργασιακής οργάνωσης εμφανίζονται, οι οποίες επί το πλείστον στηρίζονται «σε νέα ευέλικτα σχήματα απασχόλησης –παραγωγής– ανταποδοτικότητας και στις γνωστές από δεκαετίες έννοιες της κοινωνικής πρόνοιας και των εργατικών δικαιωμάτων, που συνεχώς μεταβάλλονται» (Φασουλάκη Β. 2002 :8). Το φαινόμενο της ευέλικτης εργασίας παρουσιαζόταν προηγούμενες δεκαετίες οξυμένο στον ιδιωτικό τομέα. Την τελευταία δεκαετία κορυφώθηκε, μάλιστα, στην ενοικίαση εργαζομένων, μέσω εταιριών διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων στη σύναψη συμφωνιών απασχόλησης και για δύο μόνο ημέρες. Ωστόσο, το φαινόμενο της ευέλικτης εργασίας παρουσιάζεται και στον δημόσιο τομέα. Τα τελευταία χρόνια αυτό πραγματοποιείται με τις ευλογίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφόσον, το στηρίζει μέσω ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Ταυτόχρονα, η ελαστική εργασία αποτελεί προϋπόθεση εφαρμογής των δεσμεύσεων με τους

⁹ Οι Εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Ετήσια Έκθεση 2010

ευρωπαϊούς εταίρους, εφόσον έχει ανασταλεί η πλήρωση θέσεων τακτικού προσωπικού στο ελληνικό δημόσιο.

Η παντελής απορρύθμιση του καθεστώτος των συλλογικών συμβάσεων εργασίας ευνόησε την ύπαρξη και εδραίωση της ελαστικής εργασίας, καθώς και του ευέλικτου ωραρίου. Πραγματοποιούνται προσλήψεις έκτακτου προσωπικού να εργάζεται συμπληρωματικά με το μόνιμο. Αυτό δείχνει, όμως, ότι το προσωπικό του δημοσίου τομέα και συγκεκριμένα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης δεν είναι αρκετό για την ολοκλήρωση του κύκλου εργασιών των υπηρεσιών. Ευαγγελίζονταν οι διάφορες κυβερνήσεις, ότι ο δημόσιος τομέας είναι πολυπληθής. Ζήτημα το οποίο αξίζει να διερευνηθεί, εφόσον αποτέλεσε για χρόνια τον χώρο όπου επώαζε και εξυπηρετούνταν το πελατειακό σύστημα των πολιτικών κομμάτων εξουσίας. Παρ' όλες τις επιτακτικές αλλαγές που συμβαίνουν στον δημόσιο τομέα αποδεικνύεται, ότι το ανθρώπινο δυναμικό δεν είναι αρκετό. Το φανερώνουν οι συνεχείς και διάσπαρτες συνάψεις προσωρινών συμβάσεων. Το γεγονός αυτό θα έπρεπε να προβληματίσει τόσο τους κυβερνώντες σε εθνικό επίπεδο, όσο κι εκείνους που διαμορφώνουν τους κανόνες που διέπουν την αγορά εργασίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Να απαντήσουν το ερώτημα: πώς αφού το δημόσιο έχει πλεονάζων προσωπικό συνάπτει σε χαλεπούς καιρούς, προσωρινές και ευέλικτες συμβάσεις; Βέβαια δεν το αγγίζουν διόλου αυτό το θέμα, διότι «οι επιβαλλόμενες αλλαγές στην Ελλάδα, από ισχυρούς εθνικούς και διεθνείς οικονομικούς κύκλους, δημιουργούν μια περιοχή χαμηλών δαπανών για την εργασία, κατάλληλη για την υψηλή κερδοφορία του κεφαλαίου εντός του χώρου της ευρωζώνης» (Κουζής Γ. 2016).

2.4 Μορφές εργασιακής απασχόλησης στον ευρύτερο δημόσιο τομέα και ειδικότερα στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

Παρ' όλες τις εξαγγελίες των διαφόρων κυβερνήσεων, ότι υποστηρίζουν τη μόνιμη και σταθερή εργασία, διαφαίνεται, ότι όπως αυτή είχε εφαρμογή στο δημόσιο τομέα, κατακρημνίζεται. Η μόνιμη και σταθερή εργασία αποτελεί, πλέον, ένα πεδίο αναίρεσης προκειμένου να εδραιωθούν σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων, οι οποίες εξυπηρετούν το μοντέλο της μείωσης του εργασιακού κόστους.

Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση οι οργανικές θέσεις, όπως αυτές έχουν αποτυπωθεί στον Οργανισμό του Φορέα, πληρώνονται από τακτικό προσωπικό. Το τακτικό προσωπικό έχει είτε μόνιμη σχέση εργασίας με το φορέα, είτε ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (ΙΔΑΧ) σχέση εργασίας.

Οι ανάγκες ολοκλήρωσης ενός κύκλου εργασιών δεν εξυπηρετούνται από τους υπαλλήλους που υπηρετούν σε οργανικές θέσεις και προκηρύσσονται και έκτακτες θέσεις. Οι έκτακτες αυτές θέσεις καλύπτονται από συμβασιούχους υπαλλήλους. Οι συμβασιούχοι υπάλληλοι διακρίνονται σε συμβασιούχους υπαλλήλους ορισμένου χρόνου, σε υπαλλήλους συμβάσεων έργου και σε ωρομίσθιους. Οι συνήθεις συμβάσεις εργασίας σε αυτές τις κατηγορίες εργαζομένων συνάπτονται με διάρκεια δύο μηνών, πέντε μηνών και οχτώ μηνών. Ωστόσο, παρατηρούνται και οι παρατάσεις κάποιων συμβάσεων για διάστημα λίγων μηνών, καθώς και η συνεχής σύναψη συμβάσεων για αρκετά έτη. Αυτό έχει παρατηρηθεί, κυρίως, σε υπηρεσίες όπως η καθαριότητα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, οι παιδικοί σταθμοί.

Η εργασία στη ζωή του ατόμου αποτελεί ένα κοινωνικό δικαίωμα, το οποίο χρειάζεται να προασπίζεται από το θεσμικό πλαίσιο που πηγάζει από την πολιτεία. Όμως, η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους αποτελεί ένα πεδίο σύγκλισης ποικίλων παραγόντων. Εσωτερικών και εξωτερικών. Οι εσωτερικοί αφορούν τον εργαζόμενο σε προσωπικό επίπεδο και οι εξωτερικοί πηγάζουν από το εργασιακό του περιβάλλον και τις εργασιακές του σχέσεις. Αυτό που αφορά την συγκεκριμένη εργασία είναι κατά πόσο οι υπάλληλοι, οι οποίοι βρίσκονται εκτεθειμένοι στην εργασιακή ανασφάλεια είναι δυνατό να βιώσουν το αίσθημα της ολοκλήρωσης στην εργασία τους. Σαφέστατα αυτό δεν είναι εύκολο. Ενώ θα έπρεπε να αποτελεί κύρια επιδίωξη της κοινωνικής πολιτικής των κρατών, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και η αυξητική αναπροσαρμογή της αμοιβής των εργαζομένων, συντελείται διαρκώς συρρίκνωση αυτών των εργασιακών δικαιωμάτων. Συνεπώς, πώς είναι δυνατό να προκύψει ικανοποίηση ακόμα και στο μόνιμο προσωπικό ενός φορέα στην τοπική αυτοδιοίκηση; Είναι δυνατό να συμβεί μόνο σε ηθικό επίπεδο, το οποίο συνδέεται άμεσα με το παραγόμενο έργο του και την αναγνώρισή του από τον εαυτό του, τους συναδέλφους του, την προϊσταμένη αρχή του, τη διοίκηση του δήμου και από τους εξυπηρετούμενους-ωφελούμενους - πολίτες.

Στον κλάδο των συμβασιούχων υπαλλήλων, όμως, στην Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι οξύμωρο να συζητείται το θέμα της ικανοποίησης της εργασίας με άξονα το εξωτερικό περιβάλλον. Καταρχήν οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι δεν απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα με τους μόνιμους συναδέλφους τους. Αντιθέτως, ενώ εργάζονται πολλές φορές στο ίδιο ωράριο δεν έχουν το δικαίωμα της ίσης μεταχείρισης από το κράτος. Αυτό διαφαίνεται σε επίπεδο απολαβών, αδειών και ασφάλειας. Παράλληλα διέρχονται σ' ένα εργασιακό περιβάλλον που έχει προσωρινό

χαρακτήρα γι' αυτούς. Αρκετές φορές, μάλιστα, ωθούμενοι και από την επιβαλλόμενη ανάγκη της μακροχρόνιας ανεργίας τους, εφόσον δεν έχουν άλλη επιλογή. Σε αυτό το νέο, αλλά και προσωρινό εργασιακό περιβάλλον, έρχονται αντιμέτωποι με συναδέλφους άλλης ταχύτητας, οι οποίοι έχουν διαμορφώσει τις εργασιακές τους σχέσεις στη διάρκεια των χρόνων και οι οποίοι απολαμβάνουν άλλες παροχές από το κράτος. Το εργασιακό αυτό καθεστώς δεν τους επιτρέπεται να το αποκτήσουν, εξαιτίας της προσωρινότητας της εργασίας τους. Σαφέστατα η προσωρινή εργασία δημιουργεί στους έκτακτους εργαζόμενους συνθήκες, καταρχήν εργασιακού άγχους και κατ' επέκταση συμβάλλει στην απόρροια προβλημάτων στο παραγόμενο έργο, που καταναλώνουν οι πολίτες. Συνάγεται η άποψη, ευλόγως, ότι είναι οξύμωρη απαίτηση η ύπαρξη ικανοποίησης από την προσωρινή εργασία. Περιορίζεται μόνο στην προσωρινή ευχαρίστηση της προσωρινής οικονομικής απολαβής.

Βέβαια, οι σημερινές οικονομικές συνθήκες σε εθνικό και σε υπερεθνικό επίπεδο βάζονται εναντίον του δικαιώματος της εργασίας, καθώς και των συνθηκών εργασίας. Δικαιώματα και κατακτήσεις του εργατικού κινήματος καταστρατηγούνται. Η ανεργία πλήττει όλες τις ηλικίες και η επισφάλεια κυριαρχεί έναντι της εργασιακής ευημερίας. Παρ' όλες, όμως, τις αντιξοότητες που βαραίνουν τον εργασιακό τομέα η ικανοποίηση του εργαζόμενου στη συγκεκριμένη εργασία παραμένει ένα ερώτημα, που χρειάζεται να ληφθεί σοβαρά υπ' όψιν από την πολιτεία και την ευρωπαϊκή οπτική, οι οποίες προωθούν την επίλυση του οικονομικού αδιεξόδου με ελαχιστοποίηση του κόστους της εργασίας. Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση οι οικονομικές περικοπές της κρατικής επιχορήγησης και το πάγωμα των προσλήψεων έχει οδηγήσει στη σύναψη, κυρίως, προσωρινών συμβάσεων εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο η επιβάρυνση των μονίμων υπαλλήλων, οι οποίοι πολλές φορές καλούνται να υπηρετήσουν σε παράλληλα καθήκοντα είναι σημαντική. Εύλογα και το παραγόμενο έργο τους προκύπτει από την απομύζηση των δυνατοτήτων και των μονίμων υπαλλήλων, αλλά και των συμβασιούχων υπαλλήλων. Συνακόλουθα, η ποιότητα αυτού του παραγόμενου έργου, η οποία αποτελεί προσφορά στην κοινωνία είναι υποβαθμισμένη. Αποτελεί, λοιπόν, αναγκαιότητα να ληφθούν μέτρα αντίστασης τουλάχιστον σε επίπεδο του ευρύτερου δημοσίου τομέα, αλλά και της τοπικής αυτοδιοίκησης ειδικότερα, προκειμένου να υπάρχουν ομαλές συνθήκες εργασίας όσο διαρκούν αυτές οι πολιτικές επιλογές υποβάθμισης της εργασίας.

Άξιο λόγου είναι να γίνει μνεία και στις συνδικαλιστικές ηγεσίες, οι οποίες επιλέγουν να συμβιβαστούν επί της ουσίας σε μεγάλο βαθμό και σε αρκετά θέματα, με σκοπό να εξυπηρετηθούν μικρά και κλαδικά ζητήματα. Δυστυχώς, δεν αντιμετωπίζουν το ζήτημα του εξοβελισμού των κοινωνικών δικαιωμάτων συνολικά και συντονισμένα. Αντίθετα, αποδέχονται να τα θυσιάζουν έναντι της δημιουργίας εντυπώσεων στο βωμό των ψηφοθηρικών τους διαξιφισμών και αυτοί. Πράττουν όμοια με τις πολιτικές επιλογές των κυβερνήσεων αυτής της χώρας.

Παράλληλα και οι Δήμαρχοι αυτής της χώρας ως μικροί εκφραστές των κυβερνητικών πολιτικών ακολουθούν επιλογές απομύζησης του ανθρώπινου δυναμικού τους, προκειμένου να εξυπηρετήσουν τα επιχειρησιακά τους προγράμματα. Στον αντίποδα, βρίσκονται ως επιλογή η οργανωτική κουλτούρα, την οποία μπορούν να αξιοποιήσουν μέσω των υπηρεσιών τους. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην απόκτηση μερικής ικανοποίησης, έστω, από την πλευρά των υπαλλήλων, από την εργασία τους. Σαφώς και αυτό δεν θα εξαλείψει ή συρρικνώσει το καθεστώς της ευέλικτης εργασίας που έχει εδραιωθεί τόσο στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, όσο και στην τοπική αυτοδιοίκηση. Κρίνεται απαραίτητο, οι πολιτικές ηγεσίες της τελευταίας να συνεχίσουν να διεκδικούν δυναμικά προσλήψεις μόνιμου προσωπικού από την κεντρική διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Προτάσεις βελτίωσης και αλλαγής της οργανωτικής κατεύθυνσης των εργασιακών δομών και των εργασιακών σχέσεων ανάμεσα σε διοίκηση υπαλλήλους και σε υπαλλήλους μεταξύ τους

3.1 Ικανοποίηση από την εργασία των υπαλλήλων – Θεωρίες

Ο άνθρωπος εναποθέτει στον τομέα της εργασίας του τις ανάγκες του και επιθυμεί την ικανοποίησή τους. Όμως, δεν εκπληρώνει μόνο τις βιοποριστικές του επιλογές. Αυτό είναι συνυφασμένο με το ότι από την εργασία του αποκομίζει οικονομικά οφέλη. Ταυτόχρονα, ο εργαζόμενος συμμετέχει σε μια δομημένη ομάδα και αποτελεί μια συγκεκριμένη προσωπικότητα στο χώρο εργασίας του και είναι σε θέση ν' απολαμβάνει κοινωνική αποδοχή και αναγνώριση. Επιπρόσθετα, μέσω της ανάθεσης ρόλου στον εργασιακό του χώρο του παρέχεται η δυνατότητα να παρουσιάσει τα προσόντα και τις δεξιότητές του, οπότε και ν' αποκτήσει επικοινωνία, με όσους μετέχουν καθημερινά στο εργασιακό του περιβάλλον.

Ο Abram Maslow, ο οποίος μελέτησε τις ανθρώπινες ανάγκες και τα κίνητρα στη ζωή του ανθρώπου, υποστήριξε πως εφόσον ο άνθρωπος αποκτήσει τον τρόπο της βιολογικής του επιβίωσης, κατόπιν προσανατολίζεται στην αναζήτηση της κοινωνικής επικοινωνίας και επαφής. Η ιεράρχηση του Maslow αναφορικά με τις ανάγκες που οφείλει να ικανοποιήσει ο άνθρωπος, μεταβαίνοντας από το ένα στάδιο στο άλλο, ακολουθεί ως εξής (Maslow, 2011):

- φυσιολογικές ανάγκες / βιολογικές ανάγκες
- ανάγκες ασφάλειας και προστασίας
- κοινωνικές ανάγκες / ανάγκες κοινωνικής αποδοχής
- ανάγκες αυτοεκτίμησης
- ανάγκες αυτοπραγμάτωσης

Συνεπώς, για να μπορεί ο άνθρωπος να ικανοποιήσει όλα αυτά τα στάδια των αναγκών του είναι προφανές, ότι απαιτείται να εργάζεται. Η ικανοποίηση που θ' αποκομίζει από την εργασία του αποτελεί συνιστώσα για να περάσει στα δύο τελευταία στάδια της αυτοεκτίμησης και της αυτοπραγμάτωσης, σύμφωνα με την ιεράρχηση των αναγκών του ανθρώπου από το Maslow.

Ο Frederick Herzberg στη θεωρία των δύο παραγόντων, αναφορικά με τα κίνητρα στο χώρο εργασίας υποστήριξε, ότι αυτά διαχωρίζονται σε δυο άξονες στους παράγοντες υποκίνησης και στους παράγοντες υγιεινής, οι οποίοι αλληλοσυμπληρώνονται.

Οι παράγοντες υγιεινής (hygiene's) είναι οι ακόλουθοι:

- η γραφειοκρατία
- η επίβλεψη αν είναι άμεση ή καταπιεστική
- αν απορρέει αίσθημα δικαιοσύνης από τις σχέσεις με την προϊσταμένη αρχή
- το κλίμα σχέσεων με τους συναδέλφους
- οι συνθήκες της εργασίας
- οι οικονομικές απολαβές
- η ιδιωτική ζωή

Οι παράγοντες υποκίνησης (motivators) είναι οι ακόλουθοι:

- η επιτυχία που αφορά την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων
- η αναγνώριση του έργου του εργαζόμενου και της προσπάθειας που καταβάλλει
- η ανάδειξη της φύσης της εργασίας του ως σημαντικής
- η δυνατότητα της ανάληψης ευθύνης
- η δυνατότητα της ανέλιξης σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο

Η θεωρία των κινήτρων του Herzberg, ουσιαστικά, εστιάζει στη σπουδαιότητα ύπαρξης όλων αυτών των παραγόντων, προκειμένου ο εργαζόμενος ν' απολαμβάνει ικανοποίηση από την εργασία του και να κινητοποιείται ως προς τη βελτίωση του παραγόμενου έργου του.

3.2 Ικανοποίηση από την εργασία και ο ρόλος των στελεχών σε θέσεις ευθύνης

Η διοίκηση των υπηρεσιών, από τους υπηρεσιακούς παράγοντες, αποτελεί πυρήνα της υλοποίησης της ικανοποίησης από την εργασιακή απασχόληση. Οι διοικητικοί υπάλληλοι, οι οποίοι επιλέγονται σε θέσεις ευθύνης καθίσταται αναγκαίο και ωφέλιμο να επιμορφώνονται όχι μόνο για θέματα που αφορούν το υλικό αντικείμενο της εργασίας τους. Απαραίτητο κρίνεται να δέχονται επιμόρφωση, η οποία θα εμβαθύνει στη διαχείριση του έμψυχου πληθυσμού που αποτελείται από το σύνολο των υφισταμένων τους. Η διοικητική προϊσταμένη αρχή αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα, ο οποίος αλληλεπιδρά στην εργασιακή ικανοποίηση. Συγκεντρώνει τη δυνατότητα να συμβάλλει στη

δημιουργία των συνθηκών εργασίας σε επίπεδο οργανωτικής κουλτούρας, είτε θετικά, είτε αρνητικά.

Η επιλογή της θετικής κατεύθυνσης είναι, σαφώς, θέμα ιδιοσυγκρασιακής κατάστασης κατά πρώτο λόγο. Ακόλουθα, κατά δεύτερο λόγο είναι και θέμα γενικότερης εκπαίδευσης των στελεχών που ανέρχονται σε θέσεις ευθύνης. Η επικράτηση της αντίληψης, ότι αρκεί να ολοκληρωθεί ποσοτικά το παραγόμενο αποτέλεσμα και όχι ποιοτικά, η οποία χαρακτηρίζει τα δημόσια ιδρύματα και στη συγκεκριμένη περίπτωση την τοπική αυτοδιοίκηση, δεν βοηθά την αλλαγή, όμως, της παρούσας κατάστασης. Η ποιοτική διάσταση της εργασίας είναι σημαντικό να προωθηθεί έναντι της ποσοτικής και έτσι συνάγεται το ασφαλές συμπέρασμα, ότι με αυτόν τον τρόπο θα ενισχυθεί και η τελευταία. Η διοικητική ηγεσία, λοιπόν, όλων των υπηρεσιών είναι απαραίτητο να απεμπολήσει την παλαιά διοικητική νοοτροπία, που περιοριζόταν στη διαχείριση των υφισταμένων της, μόνο σε σχέση με το αποτέλεσμα της εργασίας της. Εύλογα, καθίσταται υπεύθυνη να συμμετέχει ενεργά στην δημιουργία των συνθηκών εργασίας στο ποσοστό που της αναλογεί. Από την πλευρά της, η διοικητική αρχή χρειάζεται να εστιάσει στην εκτίμηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών που απορρέουν από το ρόλο της. Η επιρροή, που είναι σε θέση ν' ασκήσει λόγω ισχύος στους υφισταμένους εργαζομένους της, είναι σημαντική σε σχέση με την οπτική που έχουν οι ίδιοι, αναφορικά με την επαγγελματική τους ικανοποίηση. Η κατεύθυνση αυτή αποτελεί κατάργηση, όμως, της κυνηγητικής νοοτροπίας της διοικητικής ιεραρχίας, ως προς τους υφισταμένους της με στόχευση την αύξηση του παραγόμενου έργου τους, χωρίς όμως την παροχή βασικών στοιχείων οργάνωσης και λειτουργίας. Η οργανωτική κουλτούρα απαιτεί, σαφώς, μια υπηρεσία συγκροτημένη από εργαζόμενους ενημερωμένους εκτενώς για τη φύση του έργου τους. Όπως, όμως, αυτό γίνεται αντιληπτό, αυτό σημαίνει, ότι η διευθυντική αρχή των υπηρεσιών οφείλει, καταρχήν, να παρακολουθεί τις αλλαγές και να παρέχει τη νέα γνώση στους υφισταμένους της. Ένα δεύτερο στάδιο αποτελεί η συμπεριφοριστική στάση που διατηρεί ως προς τους υπαλλήλους που διοικεί. Αυτό, σαφώς, συντίθεται και από ιδιοσυγκρασιακά και ατομικά χαρακτηριστικά. Η συγκεκριμένη, βέβαια, εργασία, όπως έχει επανειλημμένα αναφερθεί, εστιάζει σ' εκείνα που αποκτώνται μέσω της εκπαιδευτικής και επιμορφωτικής διαδικασίας. Άλλωστε και τα ιδιοσυγκρασιακά στοιχεία λειτουργούν και αυτά υπό το βάρος της επιλογής της διοικητικής ιεραρχίας. Η επιλογή αυτή έχει περισσότερες πιθανότητες ν' αποβεί θετική ως προς την οπτική της επαγγελματικής ικανοποίησης, κατόπιν εκπαίδευσης και επιμόρφωσης.

Η επιμόρφωση, σχετικά με την άσκηση του ρόλου τους που απορρέει από τη θέση ευθύνης, χρειάζεται να προσανατολίζεται στον εντοπισμό των αρνητικών συμπεριφοριστικών στοιχείων που προκύπτουν από την άσκηση εξουσίας. Ένα από αυτά τα στοιχεία είναι η άσκηση παρενόχλησης των διοικητικών στελεχών ως προς τους υφισταμένους τους. Όπως προέκυψε από τ' αποτελέσματα

της ποιοτικής έρευνας, η παρενόχληση είναι στοιχείο το οποίο προκαλείται, είτε από την διοικητική αρχή, είτε παρατηρείται μεταξύ των υπαλλήλων. Εύλογη είναι, επομένως, η άποψη ότι ο έλεγχος πρωτίστως και εν συνεχεία η εξάλειψη μιας συμπεριφοράς παρενόχλησης, καθίσταται δυνατή, μέσω της στάσης της διοικητικής ηγεσίας. Ο ρόλος που θα επιλέξει να κατέχει είναι δυνατό να εμπνεύσει και να παραδειγματίσει τους υφισταμένους της προκειμένου ν' ακολουθήσουν θετική προσέγγιση μεταξύ τους, παρακάμπτοντας αρνητικές συμπεριφορές.

Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που εποικοδομούν την επαγγελματική συνεργασία είναι εκείνα που χρειάζεται να προβάλλονται, αλλά και ν' ακολουθούνται πρωτίστως από την ηγεσία. Σχετικά με το bossing (διευθυντική παρενόχληση) καταγράφει ο Σπυριδάκης Ε., ότι αυτό «αναφέρεται σε μεμονωμένα επεισόδια τα οποία οργανώνονται και εκπορεύονται, είτε από τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού εντός των οργανισμών, είτε από τους διευθυντές των τμημάτων» (Σπυριδάκης Ε. 2009:46). Την ευθύνη της απειπόλησης του φαινομένου έχουν κυρίως οι ηγεσίες. Στη συνέχεια αναφέρει, ότι το mobbing (μαζικός χλευασμός) αφορά «έναν περισσότερο συνηθισμένο όρο, με τον οποίο περιγράφεται η έννοια της παρενόχλησης στο χώρο εργασίας. Αναφέρεται σε εχθρικές πράξεις που ασκούνται από ομοιόβαθμους συναδέλφους ή ανώτερους και εκφέρεται μέσω συστηματικά επιθετικής συμπεριφοράς, σε βάρος ενός προεπιλεγμένου αποδέκτη » (Σπυριδάκης 2009:46). Κυρίως, mobbing υφίστανται στην εργασία τα άτομα που διαφοροποιούνται από την επικρατούσα ομάδα, εξαιτίας του φύλου τους, της σεξουαλικής τους επιλογής, των πολιτικών τους πεποιθήσεων, της εξωτερικής τους εμφάνισης, της ύπαρξης προβλημάτων αναπηρίας. Συνήθως όσα άτομα εξαπολύουν mobbing στον εργασιακό τους χώρο, είτε χαρακτηρίζονται από ανασφάλεια, είτε κατέχουν θέσεις ευθύνης, για τις οποίες δεν έχουν τα κατάλληλα προσόντα και δεξιότητες να υποστηρίξουν. Οπότε οι τελευταίοι καταφεύγουν στην άδικη πολλές φορές άσκηση εξουσίας, για να συμπληρώσουν το προσωπικό τους κενό, σε σχέση με τα καθήκοντα που πρέπει να υπηρετήσουν. Μέσω του mobbing στοχοποιείται ο εργαζόμενος και οδηγείται στην καταρράκωση της ατομικής, καθώς και της επαγγελματικής του υπόστασης. Παρατηρείται, ότι κατόπιν της εξαπόλυσης του mobbing από το θύτη ή μια ομάδα θυτών προς τον εργαζόμενο, που αποτελεί το θύμα, έχει ως αποτέλεσμα την απομόνωση του και τον εξοστρακισμό του από την ομάδα εργασίας.

Εύλογα κατανοητή καθίσταται η άποψη, ότι οι συμπεριφορές που κινούνται σ' ένα πλαίσιο αρνητισμού συντελούν στη δημιουργία και ανατροφοδότηση ενός εχθρικού κλίματος στο εργασιακό περιβάλλον. Το κλίμα αυτό θα έχει επαμφοτερίζοντα ρόλο, αναφορικά με τους θύτες και τα θύματα. Οπωσδήποτε η κουλτούρα της αλλαγής χρειάζεται να προωθηθεί στο δημόσιο τομέα. Σε πρώτο επίπεδο, φυσικά, είναι απαραίτητο να συνειδητοποιηθεί από τα ανώτερα στελέχη της διοικητικής ιεραρχίας. Συνακόλουθα, εφόσον αυτό κατακτηθεί από την ηγεσία, εκείνη είναι

απαραίτητο με τη σειρά της να το εμπνεύσει και στους υφισταμένους της. Ένας τρόπος, για να επιτευχθεί αυτό είναι να παροτρύνει τους υφισταμένους της στην Τοπική Αυτοδιοίκηση να συμμετέχουν σε κύκλους σεμιναρίων στο ΙΝΕΠ του ΕΚΔΑΑ¹⁰. Ευλόγως, τονίζεται ότι τα σεμινάρια θα πρέπει ν' αφορούν όχι μόνο το αντικείμενο της εργασίας τους αυστηρά, αλλά και βιωματικά σεμινάρια. Τα τελευταία θα συμβάλλουν στην αυτό - βελτίωση των εργαζομένων και στην ανάπτυξη θετικής συμπεριφοριστικής στάσης. Παρέχεται με αυτόν τον τρόπο η δυνατότητα η κουλτούρα της αλλαγής να συντελέσει στην απεμπόληση αρνητικών στοιχείων συμπεριφοράς, που επισκιάζουν το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των υπαλλήλων σε μια υπηρεσία.

Επιπρόσθετα, η επιμόρφωση και η εκπαίδευση των στελεχών σε θέσεις ευθύνης χρειάζεται να συμβάλλει στην εξοικείωσή τους, με το ρόλο που αναλαμβάνουν να υπηρετήσουν. Η αποδοχή της θέσης ευθύνης από το άτομο να μην συνδυάζεται με την άσκηση εξουσιαστικής συμπεριφοράς ως προς τους υφισταμένους υπαλλήλους. Ταυτόχρονα, η θέση αυτή να μην επιφέρει μόνο το φορτίο προώθησης εντολών και την απαίτηση της αυστηρής τήρησης της ιεραρχικής δομής ως προς τον προγραμματισμό και τη λειτουργία των υπηρεσιών. Η εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών επιτυγχάνεται μέσω της τήρησης των κανόνων που σαφώς θέτει, προωθεί και ελέγχει η ηγετική αρχή. Απαραίτητο κρίνεται, όμως, να μην λειτουργεί υπό το πέπλο της αυθαιρεσίας και να προωθεί τους κανόνες που θέτει, κατόπιν συνάντησης και κοινής συζήτησης, με το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της υπηρεσίας, της οποίας προΐσταται. Οπότε προτείνεται η διοικητική αρχή να οργανώνει τη συνάντηση, ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Η διενέργεια συναντήσεων ενδυναμώνει την έννοια της ομάδας, την οποία, όπως διαπιστώθηκε και από την έρευνα, οι συμμετέχοντες τη θεωρούν πολύ σημαντική παράμετρο, ως προς την ικανοποίησή τους από την εργασία τους. Συνακόλουθα, όταν η οργανωτική λειτουργία είναι προϊόν συμμετοχικής διαδικασίας, η παραγωγικότητα των υπηρεσιών είναι εύλογα πιο ποιοτική και ποσοτική. Η επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν αποτελεί κοινό τόπο ενδιαφέροντος, όλου του ανθρώπινου δυναμικού, υπό την επίβλεψη των στελεχών που καταλαμβάνουν θέσεις ευθύνης.

Η συγκεκριμένη εργασία επικεντρώθηκε, πρωτίστως, στην περιγραφή των δυνατοτήτων που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση από την οπτική των διοικητικών στελεχών σε θέσεις ευθύνης. Αυτός κρίθηκε ο σημαντικότερος παράγοντας στην εμφύσηση του πνεύματος και της οπτικής του αισθήματος της ικανοποίησης από την εργασία στο ανθρώπινο δυναμικό. Άλλωστε, από την κωδικοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας που διενεργήθηκε, αναφορικά με τα χαρακτηριστικά ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, προέκυψε μια σειρά ποιοτικών παραμέτρων, τους οποίους η διοικητική ιεραρχία οφείλει να λαμβάνει υπ' όψιν της.

¹⁰ Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

3.3 Ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους στην τοπική αυτοδιοίκηση και ο ρόλος της δημοτικής αρχής

Η δημοτική αρχή αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην προώθηση της ιδέας της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων στις υπηρεσίες των ΟΤΑ¹¹. Η θητεία της δημοτικής αρχής συναρτάται άμεσα με το παραγόμενο έργο των υπηρεσιών του δήμου. Ταυτόχρονα, συνδέεται και με το έργο που παράγει κάθε υπάλληλος ατομικά. Η επιτυχής θητεία της εκάστοτε δημοτικής αρχής προϋποθέτει, συνεπώς, την αгаστή συνεργασία με το ανθρώπινο δυναμικό των υπηρεσιών. Οι πυλώνες αυτής της συνεργασίας καθίστανται, ιδιαιτέρως, σημαντικοί και προτείνεται να μην παρακάμπτονται από έκαστη πλευρά. Ο πρώτος πυλώνας της συνεργασίας, αυτής, είναι η μορφή διοίκησης που θα επιλέξει ν' ασκήσει η δημοτική αρχή. Η τελευταία, εύλογα, διατηρεί ένα όραμα, το οποίο είχε αποτυπωθεί στον προεκλογικό της προγραμματισμό, βάσει του οποίου εκλέχθηκε. Το όραμά της, καθώς και το προεκλογικό της πρόγραμμα καλείται να προωθήσει και να παρουσιάσει, μέσω του στρατηγικού της σχεδιασμού, στο σύνολο των υπηρεσιών του δήμου. Η ενημέρωση των υπηρεσιών αποτελεί πρώτο και βασικό στάδιο συνεργασίας, η οποία συμβάλλει άμεσα στην ύπαρξη του αισθήματος της ικανοποίησης από την εργασία στο ανθρώπινο δυναμικό.

Στους ΟΤΑ ορισμένες υπηρεσίες, όπως οι Διευθύνσεις: Οικονομικής υπηρεσίας, Τεχνικής Υπηρεσίας, Καθαριότητας, Περιβάλλοντος, Κοινωνικής υπηρεσίας, Παιδείας, Πολιτισμού κ.α. έχουν άμεση εμπλοκή με την υλοποίηση των επιχειρησιακών προγραμμάτων των δημοτικών αρχών. Σε αυτό το σημείο σηματοδοτείται, όμως, ως απαραίτητη η σαφής οριοθέτηση των μεταξύ τους ρόλων. Το έργο των υπηρεσιακών παραγόντων εκπορεύεται από μια σειρά νόμων και διατάξεων, στους οποίους οι υπάλληλοι οφείλουν να υπόκεινται. Σε αυτό το σημείο προτείνεται ως σημαντική υπόδειξη οι εκάστοτε δημοτικές αρχές, προκειμένου να υλοποιηθεί το έργο που επιθυμούν, να εξετάζουν, αλλά και να λαμβάνουν υπ' όψιν τα δυνατά, αλλά και τα αδύναμα σημεία των υπηρεσιών. Στη συνέχεια, η άμεση επικοινωνία μεταξύ δημοτικής αρχής και των υπηρεσιακών παραγόντων κρίνεται απαραίτητη σε όλα τα στάδια εκπόνησης ενός έργου. Παράλληλα, η διαχείριση της επικοινωνίας αποτελεί υποχρεωτική δραστηριότητα της δημοτικής αρχής στα πλαίσια, όμως, της οργανωτικής λειτουργίας των υπηρεσιών. Με σκοπό η οργανωτική λειτουργία των υπηρεσιών να μην παρεμποδίζεται και να επιτελείται εύρυθμα, απαραίτητη είναι η υιοθέτηση από τη δημοτική αρχή της ακόλουθης μορφής διοίκησης. Η συγκεκριμένη θα εστιάζει από τη μια

¹¹ Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

πλευρά στον σχεδιασμό και την υλοποίηση του προγράμματός της, από την άλλη πλευρά, όμως, η στρατηγική της να μην αποτελεί τροχοπέδη στην καθημερινή λειτουργία των υπηρεσιών.

Εν συνεχεία ενυπάρχουν και υπηρεσίες οι οποίες δεν εμπλέκονται άμεσα στην υλοποίηση των επιχειρησιακών προγραμμάτων (π.χ. ΚΕΠ¹², Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο κ.α.). Το έργο τους είναι συγκεκριμένο και υπάγεται στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, όμως, προκύπτουν θέματα εύρυθμης λειτουργίας, τα οποία καλείται να επιλύσει η εκάστοτε δημοτική αρχή. Η επιλογή λύσης προτείνεται να συμβαίνει με γνώμονα την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών και του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού και όχι ατομικές εξυπηρετήσεις που υπονομεύουν το γενικό όφελος.

Επιπρόσθετα, οι πολιτικές ηγεσίες των δήμων οφείλουν να προωθούν και να στηρίζουν πρακτικές, που αφορούν το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες συμβάλλουν στην απόκτηση τόσο εξειδικευμένων, όσο και γενικότερων γνώσεων. Η επιμόρφωση και η εκπαίδευση των υπαλλήλων στους δήμους ν' αποτελεί προτεραιότητα από τις πολιτικές ηγεσίες με γνώμονα την ποιότητα του παραγόμενου έργου, αλλά και την ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους. Ταυτόχρονα, εφόσον η πολιτική ηγεσία αποφασίζει για την τοποθέτηση τόσο των στελεχών σε θέσεις ευθύνης, αλλά και των υπαλλήλων στις υπηρεσιακές θέσεις είναι απαραίτητο να γνωρίζει το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού. Συνακόλουθα, σε οποιαδήποτε τοποθέτηση ενός υπαλλήλου να λαμβάνει υπ' όψιν της η δημοτική αρχή τα προσόντα, την εμπειρία, αλλά και τις δεξιότητες του ατόμου για τη συγκεκριμένη θέση.

3.4 Ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία τους : ο ρόλος της σχέσης μεταξύ των συναδέλφων

Η εργασία έχει οριστεί ως μια σωματική και πνευματική δραστηριότητα του ανθρώπου που έχει ως στόχο την παραγωγή ενός έργου (Ευαγγέλου Δρ. Θεοδωράτου Φ., Εργασιακές Σχέσεις). Ο τομέας, λοιπόν, της εργασίας είναι δυνατό να παραλληλιστεί μ' ένα σύστημα δραστηριοτήτων και λειτουργίας ενός οργανισμού, με στόχο την παραγωγή ενός κύκλου εργασιακών αποτελεσμάτων. Το σύστημα αυτό στηρίζεται κυρίως στην οικοδόμηση εργασιακών σχέσεων με θετικό πρόσημο. Άλλωστε, στο εργασιακό πεδίο το άτομο ενισχύεται σε προσωπικό επίπεδο στα εξής επίπεδα:

1. οικονομικό επίπεδο μέσω της απόκτησης δυνατότητας κάλυψης αναγκών
2. πνευματικό επίπεδο μέσω της καλλιέργειας των ατομικών προσόντων και δεξιοτήτων.

¹² Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

3. κοινωνικό επίπεδο μέσω της προσωπικής ανάπτυξης και της ικανοποίησης των ατομικών φιλοδοξιών.

Επιπλέον οι εργασιακές σχέσεις των ανθρώπων συνιστούν, όπως προκύπτει από την έρευνα που διεξήχθη στη συγκεκριμένη εργασία, μεγάλης βαρύτητας παράγοντα σε σχέση με την απόκτηση εργασιακής ικανοποίησης. Τονίστηκε ιδιαίτερα, ότι όταν οι εργασιακές σχέσεις οικοδομούνται στη βάση του αλληλοσεβασμού αντιμετωπίζονται πολύ καλύτερα οι οποιεσδήποτε αντιξοότητες που προκύπτουν.

Απαραίτητο, όμως κρίνεται να διευκρινιστεί ότι τη βάση των καθημερινών εργασιακών σχέσεων αποτελεί η εργασιακή σχέση μεταξύ των υπαλλήλων. Οι εργαζόμενοι σ' έναν οργανισμό ή συγκεκριμένα σ' έναν φορέα της τοπικής αυτοδιοίκησης διασπείρονται σε διάφορες υπηρεσίες. Κάθε υπηρεσία ενός δήμου εξυπηρετεί ένα αντικείμενο και αποτελείται από ένα σύνολο ανθρώπινου δυναμικού. Προκειμένου να συντελεστεί το έργο της υπηρεσίας οφείλει το σύνολο των εργαζομένων σε αυτή την υπηρεσία να εργαστεί ως προς αυτόν τον τομέα. Το σύνολο αυτών των ανθρώπων ορίζεται ως ομάδα και εύλογο είναι να λειτουργήσει με αυτόν τον τρόπο, με απώτερο στόχο την επίτευξη του έργου της υπηρεσίας. Η ομάδα, βέβαια, για να λειτουργήσει χρειάζεται να προσμετρούνται από τη βάση του ανθρώπινου δυναμικού ορισμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ανθρώπινης συμπεριφοράς, τα οποία αποτελούν τον κώδικα αξιών της. Τα πιο βασικά από αυτά τα στοιχεία, θεωρούνται, όπως προέκυψε από την ποιοτική έρευνα που παρουσιάστηκε στην αρχή της συγκεκριμένης εργασίας, ο αλληλοσεβασμός, η συνεργασία, η συνέπεια, η δικαιοσύνη, η ανάληψη ευθυνών και η κοινή στόχευση ως προς το παραγόμενο έργο. Όλα αυτά, σαφώς, όπως αναφέρθηκε σε παραπάνω ενότητα κρίνεται απαραίτητο να εμπνέονται και να προβάλλονται από τις διοικητικές ηγεσίες. Σπουδαίο ρόλο, όμως, ως προς την ύπαρξη της ομάδας διαδραματίζει το σύνολο των υπαλλήλων που υπηρετούν σε μια υπηρεσία με κοινό στόχο. Οι υπάλληλοι αυτοί αποτελούν τον πυρήνα της λειτουργίας της υπηρεσίας, αλλά και το σημαντικότερο γρανάζι της επιτυχίας της, ως προς το παραγόμενο έργο της.

Η ύπαρξη και η λειτουργία της ομάδας στηρίζεται στην παρουσία των παραπάνω χαρακτηριστικών και οδηγεί στην επικράτηση ενός ευχάριστου κλίματος στο εργασιακό περιβάλλον. Διαχέονται και προσλαμβάνονται θετικά συναισθήματα, από και προς όλους στην ομάδα και δημιουργούνται σημαντικές εργασιακές σχέσεις που στηρίζονται σε ανθρώπινο υπόβαθρο. Εν συνεχεία, η παρουσία θετικών συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο αποπνέει σχέσεις εμπιστοσύνης και ασφάλειας. Γεγονός, που συμβάλλει στην καταπολέμηση του εργασιακού άγχους που πηγάζει, είτε από το

φόρτο εργασίας, είτε από την ελλιπή ενημέρωση, που παρέχεται στους εργαζόμενους από την κεντρική διοικητική ιεραρχία. Επιπρόσθετα, σ' ένα εργασιακό περιβάλλον που επικρατεί θετικό κλίμα, οι οποιεσδήποτε αντιξοότητες που προκύπτουν, αντιμετωπίζονται με ευκολία μέσω των θετικών διαπροσωπικών σχέσεων, χωρίς να ευνοείται το συγκρουσιακό έδαφος. Όλοι οι εργαζόμενοι της υπηρεσίας σ' ένα τέτοιο εργασιακό καθεστώς υπηρετούν το έργο τους με ευχαρίστηση, είναι αποδοτικότεροι, αντιμετωπίζουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τ' αρνητικά στοιχεία που τους χαρακτηρίζουν. Ουσιαστικά έχουν τη δυνατότητα, ενόσω εργάζονται σε αυτό το πλαίσιο, να οδηγηθούν στην αυτό-βελτίωση. Αυτό επιτυγχάνεται διότι αισθάνονται μέλη μιας ομάδας με κοινό στόχο.

Σε προσωπικό επίπεδο, επομένως, όταν επικρατεί αυτό το θετικό κλίμα με εν δυνάμει δυνατότητα απεμπόλησης των αρνητικών παραμέτρων, ο εργαζόμενος είναι δυνατό να οδηγηθεί στην αυτοεκτίμηση και την αυτό-πραγμάτωσή του, εφόσον θα αισθάνεται ικανοποιημένος από την εργασία του.

Συμπεράσματα

Ο στόχος, αυτής, της ερευνητικής μελέτης ήταν ν' αναζητηθούν οι καίριοι παράγοντες που συμβάλλουν στην πραγμάτωση της ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Η ερευνητική διαδικασία που έλαβε χώρα στο Δήμο Νέας Φιλαδέλφειας - Νέας Χαλκηδόνας με τη συμμετοχή πενήντα υπαλλήλων, οδήγησε στην αποκόμιση σπουδαίων αποτελεσμάτων, που αφορούν εμπειρίες από την καθημερινότητα των υπαλλήλων. Ταυτόχρονα, όμως, αποδίδεται βαρύτητα και στις προσδοκίες τους από το αντικείμενο της εργασίας τους, αλλά και από τις απαιτήσεις τους, σε σχέση με τις συνθήκες στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Ακολούθησε η παρουσίαση των σημειομένων, από την οπτική του κοινωνικού δικαιώματος της εργασίας και πως αυτό προασπίζεται από την πολιτεία σε εθνικό, ευρωπαϊκό, αλλά και παγκόσμιο επίπεδο. Αποτυπώθηκαν εκτενείς αναφορές σε σχέση με την προάσπιση του συγκεκριμένου κοινωνικού δικαιώματος από το Σύνταγμα, ευρωπαϊκές δεσμεύσεις, αλλά και την Οικουμενική Διακήρυξη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Συνακόλουθα, καταγράφηκαν οι σύγχρονες μορφές εργασιακής απασχόλησης, που προωθούνται στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, οι οποίες αντιπαρέρχονται την ύπαρξη σταθερότητας στην εργασία. Εύλογα, συμπεραίνεται πως μέσω της θέσπισης ευέλικτων εργασιακών συμβάσεων για βραχύχρονο διάστημα εδραιώνεται η ανασφάλεια στους υπαλλήλους. Καθίσταται, λοιπόν, ανεδαφικό ν' αναζητείται η ουσιαστική ικανοποίηση από την εργασία, από αυτή την ομάδα υπαλλήλων.

Στη συνέχεια, διερευνήθηκε η σχέση των στελεχών σε θέσεις ευθύνης με τους υφισταμένους υπαλλήλους τους και ο ρόλος τους στην δημιουργία συνθηκών, που θ' οδηγούν στην απολαβή ικανοποίησης, από το σύνολο των υπαλλήλων, που υπηρετούν στην υπηρεσία τους. Υποβλήθηκαν προτάσεις που ευνοούν αυτήν την κατεύθυνση, οι οποίες προέκυψαν από την αξιολόγηση των κωδικοποιημένων αποτελεσμάτων της ποιοτικής έρευνας.

Κατόπιν, παρουσιάστηκαν προτάσεις αναφορικά με το ρόλο της Δημοτικής Αρχής και την παρέμβασή της, στο έργο που παράγουν οι υπάλληλοι σε όλες τις υπηρεσίες. Τονίστηκε πως η παρέμβασή της κρίνεται αναγκαίο να οριοθετηθεί, με τρόπους οι οποίοι αναφέρθηκαν στην αντίστοιχη ενότητα. Επομένως οι υπάλληλοι θα παράγουν το έργο τους με βάση όχι την πίεση από την πλευρά της πολιτικής ηγεσίας, αλλά με γνώμονα την αυτοσυνειδησία τους και την υπευθυνότητά τους. Σαφώς, τότε οι υπάλληλοι θα έχουν δυνατότητα από αυτόν τον τομέα να βιώνουν εργασιακή ικανοποίηση.

Τελευταία, αλλά με ιδιαίτερη σημαντικότητα εκτέθηκε η σχέση των υπαλλήλων μεταξύ τους και ο ρόλος της, στην απόκτηση εργασιακής ικανοποίησης. Σημειώθηκε η σπουδαιότητα της λειτουργίας της ομάδας στις υπηρεσίες, η οποία θα στηρίζεται στη βάση ποιοτικών χαρακτηριστικών που θ' απολαμβάνουν όλοι οι εργαζόμενοι. Μέσω της ομάδας οι υπάλληλοι θα αισθάνονται ασφάλεια και θα ενδυναμώνονται, ως προς την αντιμετώπιση συγκρούσεων και κρίσεων στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Εν κατακλείδι, συνάγεται η άποψη, πως απαιτείται να προκύψουν αλλαγές σε όλα τα παραπάνω επίπεδα εργασιακών δομών με στόχο την ύπαρξη ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων, σε όλες τις υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μέσω της οδού της συνειδητοποίησης και της προώθησης αυτών των αλλαγών, η επικράτησή της θα αποτελέσει γεγονός. Οι υπάλληλοι θα εργάζονται σ' ένα περιβάλλον, στο οποίο φυσικά και θ' αντιμετωπίζουν δυσκολίες και αντιξοότητες, θα διαθέτουν, όμως, τη δύναμη να τα διαχειρίζονται με ομαλό τρόπο. Ακόμη και την ανασφάλεια που προωθείται μέσω των σύγχρονων μορφών εργασίας από τις υπάρχουσες πολιτικό - οικονομικές συνθήκες θα χρησιμοποιούν υγιείς μηχανισμούς να την αντικρούουν. Τέλος, η ικανοποίηση των υπαλλήλων στον εργασιακό τους χώρο θα συντελέσει στην ποιοτική και ποσοτική αύξηση του παραγόμενου έργου τους, οπότε θα υπάρχουν πιο ευχαριστημένοι πολίτες και λειτουργικότερη κοινωνία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ακριβοπουλώ Χ. - Ξανθόπουλος Χ., 2015, Εισαγωγή στο Δίκαιο και στους Συνταγματικούς Θεσμούς, Αθήνα : ΣΕΑΒ

Babbie E., 2011, *Εισαγωγή στην Κοινωνική Έρευνα*, Αθήνα: Κριτική

Βενιέρης Δ., 2013, *Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική και Κοινωνικά Δικαιώματα*, Αθήνα: Τόπος

Βενιέρης Δ., 2015, *Κοινωνική Πολιτική Έννοιες και Σχέσεις*, Αθήνα: Τόπος

Bowen, BE, & Radhakrishna, RB (1991), *Ικανοποίηση από την εργασία της σχολής γεωργικής εκπαίδευσης: Ένα συνεχές φαινόμενο*. Εφημερίδα της Γεωργικής Εκπαίδευσης, 32 (2). 16-22.

Γεωργόπουλος Ν., 2013 *Στρατηγικό Μάνατζμεντ*, Αθήνα: Μπένου Γ.

Ευαγγέλου Δρ. - Φ. Θεοδώρητου, 1999, *Εργασιακές Σχέσεις*, Αθήνα: Στωμύλη

Αλβανός Μ., *Οργανωτική Συμπεριφορά*, 1999, Αθήνα: Έλλην

Herzberg F., 1959, *The Motivation to Work*, Willey

Κουζής Γ., 2016, *Η Κρίση και τα Μνημόνια Ισοπεδώνουν την Εργασία*, Επιστημονική Εταιρία Κοινωνικής Πολιτικής, Ταμ. 6

Κουζής Γ., 2015, *Η Εργασία στο απόσπασμα κατά την περίοδο της κρίσης και των μνημονίων*, Επιστημονική Εταιρία Κοινωνικής Πολιτικής, Ταμ. 3

Κυριαζή Ν., 2011, *Η Κοινωνιολογική Έρευνα, Κριτική των Κοινωνιολογικών Μεθόδων και των Τεχνικών*, Αθήνα: Πεδίο

Maslow A., 2011, *Motivation and Personality*, Αθήνα: ΑΙΩΡΑ

Μιχαλόπουλος Ν., 2004, *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Μάνατζμεντ*, Αθήνα: Παπατζής

Σπυριδάκης Ε., 2009, *Εξουσία και Παρενόχληση στην Εργασία*, Αθήνα: Ιονικός

Φασουλάκη Β., 2002, *Βασικές Αρχές της Εργατικής Νομοθεσίας και Εργατικά Δικαιώματα*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

-Οι εργασιακές σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Ετήσια Έκθεση 2010, Επιστημονικές Εκθέσεις, αρ.3, Παρατηρητήριο Κοινωνικών, Οικονομικών/Δημοσιονομικών Εξελίξεων, Φτώχειας και Ανισοτήτων, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ, 2011.

ΠΗΓΕΣ—ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.eked.go>

<http://www.peddle.go>

<https://class.up.go>

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=82&langId=el>

https://www.ochre.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/ark.puff

<https://www.amnesty.gr/universal-declaration-of-human-rights>

<https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/>

<http://socialpolicy.gr/>

<http://www.opengov.gr>

<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/eeep/article/view/>

<http://spoudai.unipi.gr/index.php/spoudai/article/viewFile/1351/1430>

<http://www.aftodioikisi.gr/dimosio/dimosio-elastikes-sxeseis-ergasias-simvasiouxous-akomi-pente-imeron/>

<https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>

<http://okeanis.lib.teipir.gr/xmlui/handle/123456789/4167?show=full>

<http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/2366/Remounti.pdf?sequence>