

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**«Η Επίδραση του εργασιακού άγχους
στην απόδοση του προσωπικού των
μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Έρευνα σε
μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαφόρων
κλάδων»**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ:

ΜΠΟΥΝΟΥ ΜΑΡΙΝΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΚΑΚΑΡΕΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Πάτρα, Απρίλιος 2014

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

**«Η Επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση
του προσωπικού των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
Έρευνα σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαφόρων
κλάδων»**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ:

Μπούνου Μαρίας (Οδός, Ναύπλιο, marinab1412@hotmail.com)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΚΑΚΑΡΕΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Πάτρα, Απρίλιος 2014

Ευχαριστίες:

Η παρούσα πτυχιακή με θέμα «Η επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση του προσωπικού των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Έρευνα σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις διαφόρων κλάδων» εκπονήθηκε στα πλαίσια των σπουδαστικών μου υποχρεώσεων στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος.

Θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες σε όσους με τον τρόπο τους συνέβαλαν στην εκπόνησή της και συγκεκριμένα:

Τον καθηγητή για την στήριξη και τη βοήθειά του για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Και την οικογένειά μου, όπως και τους συνεργάτες μου για την υπομονή, την κατανόηση και τη στήριξή τους για την ολοκλήρωση της εργασίας αυτής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εσώφυλλο	2
Ευχαριστίες	3
Περιεχόμενα	4
Εισαγωγή	6
1. Άγχος	7
1.1 Τι είναι άγχος	7
1.1.1 Ορισμοί	7
1.1.2 Το άγχος γενικά	8
1.2 Άγχος κατά τον Freud	9
1.2.1 Πότε και πώς εμφανίστηκε το άγχος, με την «καλή» και την «κακή» του έννοια	9
1.3 Συμπτώματα άγχους	11
1.4 Ιστορική αναδρομή	13
1.5 Είδη – μορφές άγχους	14
2. Εργασία και άγχος	16
2.1 Η σημασία της εργασίας	16
2.2 Ορισμός εργασιακού άγχους	17
2.3 Κύριοι λόγοι εργασιακού άγχους	20
2.3.1 Αίτια	20
2.3.2 Αγχогόνοι παράγοντες	24
2.3.3 Επαγγέλματα και άγχος	31
2.4 Ευθύνες εργοδοτών – εργαζομένων	32
2.4.1 Επαγγελματική εξουθένωση	32
2.4.2 Συμβολή των εργαζομένων	34

2.4.3 Συμβουλές εργοδοτών	35
3. Αντιμετώπιση του άγχους	37
3.1 Τρόποι αντιμετώπισης εργασιακού άγχους	37
3.1.1 Γενικές προτάσεις αντιμετώπισης του άγχους	38
3.1.2 Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους από τις Επιχειρήσεις	42
3.2 Διαχείριση του στρες	44
3.2.1 Στρατηγικές αντιμετώπισης	44
3.2.2 Στυλ αντιμετώπισης	45
3.3 Πρόληψη – μείωση εργασιακού άγχους	46
3.3.1 Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων	47
4. Έρευνα	48
4.1 Γενικές Πληροφορίες και κλάδος εξέτασης	49
4.2 Συμπεράσματα – Προτάσεις έρευνας	79
5. Προτάσεις – λύσεις κατά του εργασιακού άγχους	81
6. Παράρτημα	84
7. Βιβλιογραφία	86

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όλοι όσοι εργάζονται σήμερα σίγουρα γνωρίζουν τι θα πει εργασιακό άγχος! Θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μία μάστιγα της εποχής, που όσοι εργάζονται με τις παρούσες οικονομικές συνθήκες το νιώθουν άλλοι σε μικρότερο και άλλοι σε μεγαλύτερο βαθμό. Και όσοι όμως δεν εργάζονται το συναντούν είτε σε άτομα του περιβάλλοντος τους είτε σε ανθρώπους που συναντούν καθημερινά στη ζωή τους. Κατά τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας «Υγεία είναι η πλήρη σωματική, ψυχική και κοινωνική ευεξία του ατόμου και όχι απλά η έλλειψη κάποιας νόσου ή αναπηρίας». Επομένως, το άτομο πρέπει να μελετάται από βιοψυχοκοινωνικής σκοπιάς δεδομένου ότι οι εκδηλώσεις του είναι αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης αυτών των παραμέτρων μεταξύ τους και με το περιβάλλον. Σύμφωνα με τα παραπάνω λοιπόν θα μπορούσε κανείς εύκολα να αντιληφθεί πως το εργασιακό περιβάλλον και το άγχος που προκαλείται από αυτό είναι λόγοι που επιβαρύνουν τους ανθρώπους ή σωματικά (δημιουργώντας τους ψυχοσωματικά προβλήματα) ή ψυχολογικά πράγμα το οποίο έχει ως αποτέλεσμα όχι απλώς ο εργαζόμενος να μην είναι γενικά καλά (όσων αφορά τους δικούς του ανθρώπους) αλλά αυτό τις περισσότερες φορές δημιουργεί και πρόβλημα στην απόδοσή του και το τελευταίο είναι και αυτό που θα εξετάσουμε παρακάτω. Εργασιακό άγχος σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας ορίζεται ως: *« η βλαβερή σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του εργαζομένου».*

Το εργασιακό άγχος είναι μια αρνητική και δυσάρεστη κατάσταση, η οποία παρατηρείται όταν ένα άτομο αντιληφθεί ότι δεν μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις ή τις πιέσεις που του έχουν επιβληθεί. Μη αποδεκτά επίπεδα άγχους μπορεί να συνδέονται με μια σειρά αρνητικών συνεπειών σωματικών και ψυχολογικών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1. Άγχος

1.1 Τι είναι άγχος.

1.1.1 Ορισμοί

Το άγχος είναι μια γενική και μη συγκεκριμένη έννοια, αυτό έχει ως αποτέλεσμα πολλοί να έχουν αποπειραθεί να το ορίσουν. Παρατήρησα όμως πως πολλές αντιφάσεις υπάρχουν για το αν είναι «καλό» ή «κακό» και πού σταματά το δημιουργικό και αρχίζει το επιβλαβές άγχος. Οι πιο ορθοί και ολοκληρωμένοι για εμένα λοιπόν ορισμοί είναι οι ακόλουθοι:

- Ø Το άγχος αποτελεί φυσιολογική εκδήλωση κάθε ανώτερου ζώντος οργανισμού και συνδέεται άμεσα με την επιβίωσή του. Πηγάζει από τη σχέση και την αλληλεπίδραση ανθρώπου και περιβάλλοντος και μπορεί να οριστεί ως η πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο άτομο. Ο Hans Selye πιστεύει ότι «το άγχος είναι το αλάτι της ζωής... Το άγχος μας ξυπνά και μας κάνει ζωντανούς». «Το άγχος αυτό καθεαυτό δεν είναι κακό, είναι απαραίτητο για να μας παρακινεί, χωρίς λίγη πίεση η ζωή θα γινόταν βαρετή και δεν θα είχε σκοπό».

- Ø Σύμφωνα με τον καθηγητή Γ. Μπαμπινιώτη στο έγκριτο Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας (1998), Άγχος σημαίνει: συγκινησιακή κατάσταση (φόβου, αγωνίας, ανασφάλειας κ.τ.λ.) είτε παροδική και χαμηλής έντασης (οπότε θεωρείται φυσιολογική), είτε επίμονη και μεγάλης έντασης (οπότε θεωρείται παθολογική, λ.χ. ως σύμπτωμα αγχώδους νευρώσεως), η οποία προκύπτει ως εναγώνια αναμονή επικείμενου κακού ή κινδύνου ή δυσάρεστης γενικά κατάστασης και έχει ιδιαίτερα σωματικά και συμπεριφερολογικά γνωρίσματα (λ.χ. οι μεταβολές στο αυτόνομο νευρικό σύστημα ή η μεγάλη νευρικότητα).

1.1.2 Το άγχος γενικά

Φαίνεται ότι αρκετοί συγχέουν το άγχος με τις προκλήσεις, καθώς θεωρούν ότι όσο μεγαλώνουν οι προκλήσεις μεγαλώνει και το άγχος παράλληλα. Παρ' όλα αυτά, οι προκλήσεις επιδρούν θετικά στην ψυχολογική και σωματική υγεία του ατόμου, διότι η επίτευξή τους συμβάλλει στην αίσθηση ικανοποίησης και ψυχικής ηρεμίας. Σε αντίθεση με την επίδραση του άγχους, το οποίο συνήθως συμβάλλει αρνητικά στην σωματική και πνευματική υγεία του ανθρώπου και της απόδοσης των επιχειρήσεων.

Παρ' όλα αυτά οι σύγχρονες έρευνες δείχνουν ότι το άγχος αποτελεί πολύ μεγαλύτερο πρόβλημα απ' ότι πιστεύαμε παλαιότερα. Στο δυτικό σημερινό κόσμο, η εργασία είναι η πρωταρχική αιτία του άγχους. Η φύση της εργασιακής ζωής έχει αλλάξει σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες. Οι απαιτήσεις είναι περισσότερες από ποτέ. Καθώς ο πληθυσμός αυξάνεται και οι οικονομικοί καιροί γίνονται όλο και πιο σκληροί η ασφάλεια στην εργασία γίνεται πράγμα του παρελθόντος «thingofthepast» όπως έχει πει και ο Guru του Management Charles Handy. Αυτό εξηγεί γιατί πολλοί άνθρωποι παραμένουν σε εργασίες που δεν τους γεμίζουν προκειμένου να μην βρεθούν αντιμέτωποι με την ανεργία. Υπάρχει αύξηση του επαγγελματικού άγχους και του σχετιζόμενου με αυτό κόστος.

Ο άνθρωπος αισθάνεται άγχος όταν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη μιας ανισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει και τους πόρους που διαθέτει για να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές. Παρόλο που το άγχος είναι ψυχολογικό, επηρεάζει και τη σωματική υγεία των ανθρώπων. Το άγχος είναι αποτέλεσμα της ανεπαρκούς προσαρμογής μας στην εργασία μας, των κακών διαπροσωπικών σχέσεων και της ύπαρξης ψυχολογικής ή σωματικής βίας στον χώρο εργασίας, αλλά και συγκρούσεων ανάμεσα στους ρόλους μας στην εργασία και εκτός αυτής.

Ορισμένα άτομα ανταποκρίνονται καλύτερα στις αυστηρές απαιτήσεις σε σχέση με άλλα. Εκείνο που έχει σημασία είναι ο υποκειμενικός τρόπος με τον οποίο κάθε άτομο αξιολογεί την κατάστασή του. Ο βαθμός του άγχους δεν μπορεί να καθοριστεί αποκλειστικά και μόνο βάσει της κατάστασης. Το βραχυπρόθεσμο άγχος – για παράδειγμα η ολοκλήρωση μιας εργασίας εντός μιας προθεσμίας – συνήθως δεν αποτελεί πρόβλημα: αντιθέτως, μπορεί να συμβάλει στη βέλτιστη δυνατή απόδοση του ατόμου. Το άγχος συνιστά κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια όταν είναι παρατεταμένο.

1.2 Άγχος κατά τον Freud.

Στις πρώτες θεωρητικές του διατυπώσεις ο Φρόιντ είχε τη γνώμη, ότι το άγχος προέκυπτε από την εκφόρτιση απωθημένης σεξουαλικής ενέργειας, που ο ίδιος ονόμασε λίμπιντο. Όταν η σεξουαλική ενέργεια προκαλούσε νοητικές εικόνες(λάγνες ιδέες), που φαίνονταν απειλητικές, οι ιδέες αυτές αποδιώχονταν από το νου ή απωθούνταν. Επειδή παρεμποδιζόταν να εκφραστεί φυσιολογικά η λιμπιντική ενέργεια συσσωρευόταν και μεταμορφωνόταν σε «διάχυτο» άγχος ή σε συμπτώματα (μερικές φορές σωματικά) που ήταν τα αντίστοιχα του άγχους. Στη συνέχεια, ο Φρόιντ τροποποίησε τις απόψεις του και τόνισε τον κρίσιμο ρόλο του άγχους σαν μια απόκριση στην παρουσία κινδύνου. Η αντιληπτή παρουσία κινδύνου –είτε από το εξωτερικό περιβάλλον, είτε από εσωτερικά αισθήματα ή σκέψεις –προκαλούσε μια αγχωτική κατάσταση κι αυτή η δυσάρεστη συγκινησιακή αντίδραση χρησίμευε, για να προειδοποιήσει το άτομο, ότι κάποιο είδος προσαρμογής ήταν απαραίτητο. Έτσι, όπως και ο Δαρβίνος, ο Φρόιντ τόνισε τη χρησιμότητα του φόβου και του άγχους σαν φαινόμενα, που βοηθούν ένα άτομο να προσαρμοστεί στον κίνδυνο.

Μετάπειτα, ο Φρόιντ ξεχώρισε δύο δυνητικές πηγές κινδύνου, τον εξωτερικό κόσμο και τις εσωτερικές παρορμήσεις ενός ατόμου. Αν η πηγή του κινδύνου βρισκόταν στον εξωτερικό κόσμο, προκαλούσε μια αντίδραση αντικειμενικού άγχους. Οι αντιδράσεις άγχους, που προκαλούνταν από απαγορευμένες ή απαράδεκτες εσωτερικές παρορμήσεις χαρακτηρίζονταν σαν νευρωτικό άγχος.

1.2.1 Πότε και πώς εμφανίστηκε το άγχος, με την «καλή» και την «κακή» του έννοια.

Το άγχος είναι κάτι που βιώνουν όλοι κάποιες στιγμές. Παρόλο που ακούγεται παράξενο, το άγχος μπορεί να είναι και «καλό» και «κακό». Επομένως, οι επιστήμονες χωρίζουν το άγχος σε δύο είδη: στο αρνητικό και στο θετικό.

Θετικό άγχος: αντιπροσωπεύει τις προκλήσεις που διεγείρουν το ενδιαφέρον μας για την ζωή όπως συχνά αναφέρεται από τους ειδικούς. Είναι το άγχος σε μικρή ένταση και διάρκεια και συνήθως μπορεί να είναι ευεργετικό για τον οργανισμό μας, αφού μας ωθεί στο να είμαστε ενεργητικοί, δημιουργικοί, παραγωγικοί και να προστατεύουμε τον εαυτό μας όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Αρνητικό άγχος: είναι αυτό που μπλοκάρει και απειλεί την ομοιόσταση του οργανισμού, δηλαδή την κατάσταση αρμονίας και ισορροπίας του πνεύματος και του σώματος. Αυτό το είδος του άγχους θα μας απασχολήσει στην παρούσα έρευνα.

Το «καλό» άγχος προκαλεί γενική αναστάτωση του ατόμου, δίνοντας έτσι ώθηση στο να πραγματοποιήσει τους στόχους του. Συχνά η έννοια του άγχους συνδέεται με τις προκλήσεις. Μια πρόκληση δίνει ψυχολογική και σωματική ενέργεια. Δίνει ώθηση για την απόκτηση νέων ικανοτήτων. Όταν ικανοποιείται μια πρόκληση νιώθουμε χαλαροί και ικανοποιημένοι. Οι προκλήσεις είναι σημαντικό στοιχείο της υγιούς και παραγωγικής εργασίας. Πολλοί επιτυχημένοι μάνατζερ αναπτύσσονται μέσα από τις προκλήσεις. Τις χρησιμοποιούν για να ενεργοποιούν τους εαυτούς του αλλά και τους υπολοίπους και απολαμβάνουν υψηλά επίπεδα αδρεναλίνης. Σε μια ατμόσφαιρα επιτυχίας, συνεργασίας, έμπιστου και καλά εκπαιδευμένου προσωπικού οι άνθρωποι ενθαρρύνονται να στρεσάρουν τους εαυτούς τους, εκτιμάνε την καλή απόδοση και δουλεύουν με πολύ ενέργεια και καλό χιούμορ ακόμα και όταν το εργοδότης λείπει.

Ως «κακό» άγχος θεωρείται το υπερβολικό στρες, που μπορεί να δημιουργείται από καταστάσεις που προκαλούν την αίσθηση ότι το άτομο δεν μπορεί να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις είτε του εαυτού του είτε του περιβάλλοντος του. Έτσι, δημιουργούνται σωματικά ή ψυχικά προβλήματα, που μειώνουν την απόδοση του ατόμου, εφόσον επηρεάζεται και ο τρόπος σκέψης και αντίδρασης του. Χωρίς αυτό, δεν θα μπορούσαμε να αντιδράσουμε αποτελεσματικά απέναντι σε άγνωστες καταστάσεις. Αλλά πρώτα, ας δούμε από πού πηγάζει το άγχος;

Για να καταλάβουμε από πού πηγάζει το άγχος πρέπει να γυρίσουμε πίσω μερικές χιλιάδες χρόνια. Στην πραγματικότητα, πρέπει να γυρίσουμε στην εποχή που οι πρόγονοί μας ζούσαν στα δάση. Εξαιτίας των τότε συνθηκών, υπήρχε πάντα η απειλή να τους επιτεθούν ή να τους σκοτώσουν τα άγρια ζώα. Προφανώς, κάτω από τέτοιες συνθήκες, χρειάζονταν κάποιον τρόπο για να μπορούν να αντιδράσουν και να επιζήσουν. Έπρεπε να βρεθεί κάποιος τρόπος για να μπορούν να διαισθάνονται τον κίνδυνο και να ενεργούν με τον καλύτερο τρόπο - είτε να σκοτώσουν το ζώο και να το χρησιμοποιήσουν για τροφή, είτε να τραπούν σε φυγή. Αυτό λοιπόν που χρειάζονταν ήταν το άγχος. Το άγχος βοηθούσε τους προγόνους μας να αντιμετωπίζουν τους κινδύνους, προετοίμαζε το σώμα τους. Χωρίς αυτό, ίσως και να μην είχαν επιζήσει. Ευτυχώς, οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουμε σήμερα δεν είναι ίδιοι. Υπάρχουν ελάχιστες πιθανότητες να βρεθούμε απέναντι σε άγρια ζώα στην καθημερινή μας ζωή. Παρόλο όμως που δεν έχουμε τα ίδια προβλήματα με τους προγόνους μας, το σώμα μας δεν έχει αλλάξει από τότε. Ακόμα έχουμε τα ίδια συναισθήματα και ακόμα βιώνουμε άγχος. Τα προβλήματα μας μπορεί να είναι διαφορετικά, αλλά ακόμα και σήμερα είναι καλό να βιώνουμε κάποιο άγχος, ιδιαίτερα σε καινούργιες καταστάσεις. Το λίγο άγχος μπορεί να είναι χρήσιμο. Μπορεί να μας βοηθήσει να έχουμε την απαραίτητη διέγερση για να ενεργήσουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Κάποιοι άνθρωποι έχουν άγχος σε καταστάσεις που δεν είναι απειλητικές ή άγνωστες. Άλλοι βιώνουν υπερβολικό άγχος και δεν μπορούν να δραστηριοποιηθούν κανονικά. Σ' αυτή την περίπτωση, το υπερβολικό άγχος εμποδίζει την καθημερινή ζωή.

Αν ξαναγυρίσουμε για λίγο στους προγόνους μας, είδαμε ότι αυτοί είχαν να αντιμετωπίσουν διαφορετικές απειλές από τις δικές μας. Λόγω της φύσης εκείνων των απειλών, έπρεπε να βιώσουν μεγάλο άγχος. Το σώμα μας, που δεν διαφέρει από το δικό τους, μπορεί επίσης να βιώσει μεγάλο άγχος. Αλλά αυτό δεν είναι απαραίτητο στις συνθήκες που επικρατούν σήμερα. Μάλιστα, όταν αυτό συμβαίνει, δεν είναι καθόλου χρήσιμο. Εάν έχουμε πολύ άγχος σε καταστάσεις που δεν είναι απειλητικές ή σε κάποιες συγκεκριμένες καταστάσεις, τότε είναι πολύ πιθανό το άγχος μας να είναι ένα σοβαρό πρόβλημα.

1.3 Συμπτώματα άγχους.

Είναι δύσκολο να εντοπίσουμε επακριβώς τα συμπτώματα του άγχους, γιατί πολλά από τα συμπτώματα αποτελούν εκδηλώσεις και άλλων σωματικών ή ψυχολογικών καταστάσεων. Το άγχος επηρεάζει σωματικά και ψυχικά το άτομο, προκαλώντας ποικίλες αντιδράσεις. Σύμφωνα με την Μιχαλοπούλου Α. **τρεις** είναι οι κύριες διαστάσεις της ζωής του ατόμου που επηρεάζονται από το άγχος: **το σώμα, η ψυχή και η συμπεριφορά**. Ας τα δούμε παρακάτω λίγο εκτενέστερα:

Σωματικά, διαταράσσεται η ισορροπία και γενικότερα η υγεία του ατόμου λόγω των σωματικών συμπτωμάτων που αναπτύσσονται, όπως: κεφαλαλγία, δύσπνοια, υπέρταση, ξηροστομία, μυϊκοί πόνοι, δυσπεψία, ανωμαλία στην έμμηνη ρύση, ανορεξία, αϋπνία, νευρικά τικ, συχνοουρία, διάρροια, ξηροδερμία, βήχας και κρίσεις άσθματος.

Ψυχολογικά, το άτομο κυριεύεται από αρνητικά συναισθήματα με αποτέλεσμα να μην μπορεί να λειτουργήσει θετικά στην καθημερινή του ρουτίνα. Ο άνθρωπος γίνεται ευερέθιστος, χάνει το ενδιαφέρον του για τη ζωή, νιώθει αποτυχία, φόβο για το μέλλον - κατάθλιψη, ότι συνεχώς είναι ασθενής, δυσκολία στη συγκέντρωση του νου. Απειλείται ο τρόπος με τον οποίο λαμβάνει μηνύματα από τους άλλους, επηρεάζοντας έτσι τον τρόπο επικοινωνίας, τον τρόπο με τον οποίο συνήθως επιλύει τα προβλήματα που του προκύπτουν, και γενικότερα τον τρόπο σκέψης του ατόμου.

Όσον αφορά στη **συμπεριφορά του**, απειλούνται οι σχέσεις του με τους συναδέλφους και συνεργάτες του, τους φίλους και την οικογένεια του. Πολλές φορές είναι αδύνατο να τηρήσει τις ισορροπίες στις σχέσεις του, με αποτέλεσμα τη δημιουργία έντασης, που μπορεί στη συνέχεια να οδηγήσει ακόμη και στη χρήση τοξικών ουσιών (αλκοόλ, καπνού, ακόμη και ναρκωτικών) για να αντεπεξέλθει στην πίεση που του ασκείται. Επηρεάζεται δε και η συνέπεια του ατόμου στην εργασία, με αποτέλεσμα τις συχνές απουσίες του, τη μειωμένη παραγωγικότητα και ποιότητα εργασίας, ακόμα και την πιθανότητα να ενεργήσει λανθασμένα.

Υπάρχουν πολλά σημάδια και συμπτώματα του άγχους που ποικίλλουν από άτομο σε άτομο. Μερικά από αυτά είναι τα εξής:

- Ø υποκείμενο αίσθημα έντασης και εκνευρισμού
- Ø υπερβολική ανησυχία
- Ø ευερεθιστικότητα
- Ø νευρική νευρικότητα
- Ø δυσκολία στη συγκέντρωση
- Ø διαταραχές ύπνου
- Ø αίσθημα πνιγμονής, δύσπνοιας, υπεραερισμός
- Ø τρόμος, μυϊκές συσπάσεις, αίσθημα αστάθειας
- Ø ζάλη
- Ø κόπωση
- Ø πόνος στο στήθος
- Ø υπερδραστηριότητα του αυτόνομου: εφίδρωση, εξάψεις- ωχρότητα
- Ø ταχυκαρδία, αίσθημα παλμών, ψυχρότητα άκρων χειρών, διάρροια
- Ø ξηροστομία, συχνουρία
- Ø ραχιαλγία, κεφαλαλγία
- Ø συμπτώματα υπερδιέγερσης: έντονη αντίδραση ξαφνιάσματος και αυξημένης εγρήγορσης
- Ø κάποια γνωστική δυσλειτουργία: έλλειψη προσοχής και προβλήματα συγκέντρωσης
- Ø ελάττωση της libido
- Ø ανακάτεμα και «σφίξιμο» στο στομάχι

Τα παραπάνω σίγουρα δεν είναι μια ολοκληρωμένη λίστα συμπτωμάτων του άγχους. Πολλά άτομα αναγνωρίζουν πως κάποια συμπτώματα επαναλαμβάνονται συνέχεια, πολύ σπάνια κάποιο άτομο βιώνει όλα τα παραπάνω συμπτώματα. Αρκετά από αυτά τα συμπτώματα μπορεί να εμφανιστούν κι από άλλες αιτίες, πέρα από το άγχος.

Οι Ornelas και Kleiner αναφέρουν δύο ακόμα πτυχές της ζωής του ανθρώπου όπου επηρεάζονται από το επαγγελματικό άγχος, το συναίσθημα και η υγεία. Τα συμπτώματα σ' αυτούς τους τομείς είναι:

- Ø **Συναισθηματικά** (emotional): νευρικότητα, κατάθλιψη, θυμός, κακή διάθεση, μοναξιά, έλλειψη χιούμορ, έλλειψη εμπιστοσύνης, απομόνωση, ενοχή και επαγγελματική δυσαρέσκεια.
- Ø **Υγείας** (health): στομαχικές διαταραχές, καρδιακά προβλήματα, εγκεφαλικά, άσθμα, δερματικές παθήσεις και γενικότερη εξασθένηση του ανοσοποιητικού συστήματος.

1.4 Ιστορική αναδρομή.

Στην αρχαιότητα κυριαρχούσε η πεποίθηση ότι ζωοποιά πνεύματα προκαλούσαν όλα όσα συνέβαιναν στον κόσμο. Αυτή η δοξασία, η οποία καλείται ανιμισμός αντικαταστάθηκε σταδιακά από τους νόμους της φυσικής που ισχύουν για τα άψυχα αντικείμενα, αλλά διατηρήθηκε η ιδέα ότι οι άνθρωποι και τα ζώα έχουν «ψυχή». Εφόσον λοιπόν έλλειπαν καλύτερες ερμηνείες, η ασθένεια και η νόσος αποδίδονται σε κακά πνεύματα ή σε δαίμονες. Οι αρχαίοι Έλληνες ήταν ανάμεσα στους πρώτους που ανέφεραν μια πιο βιολογική ερμηνεία της ασθένειας. Κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα η αρρώστια συχνά θεωρούνταν τιμωρία από το Θεό για κάποια κακή σκέψη ή πράξη και πολλές φορές βασανίζονταν σε μία προσπάθεια μεταμέλειας και εξιλέωσης των κακών πνευμάτων ή εκδίωξης των δαιμόνων που είχαν καταλάβει το σώμα τους. Στα 1600, ο Rene Descartes (Καρτέσιος) ο μεγάλος φιλόσοφος και μαθηματικός, υποστήριξε ότι η ψυχή και το σώμα είναι διαχωρισμένες οντότητες, δηλαδή ότι το σώμα ήταν υλικό και ότι το «πνεύμα» ή «ψυχή» ήταν ανεξάρτητη από αυτό. Πρόκειται για μια προσέγγιση που ονομάστηκε δυϊσμός (dualism). Ωστόσο, ο Καρτέσιος πίστευε ότι η ψυχή μπορούσε να αλληλεπιδράσει με το φυσικό σώμα. Έτσι, διαμόρφωσε ένα μοντέλο βάση του οποίου θα μπορούσαν να ελεγχθούν με φυσιολογικές διεργασίες του σώματος από τον ψυχισμό- δηλαδή έναν τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να αλληλεπιδρούν αυτές οι δύο ξεχωριστές οντότητες.

Στις μέρες μας, οι ψυχολόγοι της υγείας ασπάζονται μία άποψη που είναι περισσότερο μονιστική παρά δυϊστική. Θεωρούν ότι ο ψυχισμός και το σώμα δεν μπορούν να διαχωριστούν και η συνείδηση και η σκέψη αποτελούν μέρη των σωματικών διεργασιών. Παρά τις σύγχρονες φιλοσοφικές τάσεις, οι ψυχολόγοι της υγείας δεν πιστεύουν ότι η ψυχή και το σώμα είναι το ίδιο πράγμα, αλλά μάλλον ότι αλληλεπιδρούν με πολύ σημαντικούς και περίπλοκους τρόπους. Ο νους

και τοςώμα είναι αλληλένδετα. Γι' αυτό το λόγο, η κατανόηση του νου απαιτεί ακριβή και λεπτομερή γνώση της δομής και της φυσιολογίας του σώματος. Αντίστροφα, η πληρέστερη κατανόηση του νου θα μας επιτρέψει να αντιληφθούμε καλύτερα τις ιδιότητες και τις δυνατότητες του φυσικού εγκεφάλου και της λειτουργίας του σώματος.

Ο Καρτέσιος διατύπωσε την ιδέα του σώματος ως μια μηχανή και πολλοί άλλοι συνεισέφεραν επίσης στην εδραίωση της επιστημονικής προσέγγισης, όπως οι Vesalius και Morgani στην ανατομία, ο Leeuwenhoek στη μικροσκοπία και ο Huygens στη θερμομετρία. Σημαντικό ήταν το έργο του Sigmund Freud για την υστερική διαταραχή μετατροπής (ψυχικά προβλήματα που «μετατρέπονται» σε σωματικές δυσλειτουργίες). Ο Freud πίστευε ότι ασυνείδητες ψυχολογικές συγκρούσεις μπορούσαν να προκαλέσουν σωματικά συμπτώματα τα οποία συμβόλιζαν την υποβόσκουσα ψυχολογία. Η ιδέα ότι η ασθένεια και οι ψυχικές συγκρούσεις σχετίζονται μεταξύ τους διατηρήθηκε επίσης από τους Dunbar και Alexander οι οποίοι συνέδεσαν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας με συγκεκριμένες ασθένειες. Το έργο τους, έθεσε τα θεμέλια του πεδίου της ψυχοσωματικής ιατρικής.

Οι Dunbar και Alexander διαφοροποιήθηκαν σημαντικά από την ήδη διατυπωμένη άποψη ότι οι ασυνείδητες συγκρούσεις προκαλούσαν αντιδράσεις σε επίπεδα φυσιολογίας στο αυτόνομο νευρικό σύστημα, οι οποίες οδηγούσαν τελικά σε σωματικές βλάβες.

1.5 Είδη-Μορφές άγχους.

Σε πολλές μελέτες, το άγχος αναφέρεται ως συνώνυμο του στρες, ενώ σε άλλες οι έννοιες αυτές αντιμετωπίζονται ως μη ταυτόσημες, ορίζοντας την πρώτη ως τη δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που χαρακτηρίζεται από συναισθήματα επικείμενου κινδύνου, έντασης και ανησυχίας, και σαν αντίδραση του ατόμου σε στρεσογόνους εξωτερικούς ή εσωτερικούς παράγοντες. Κατ' άλλους, σε πιο λακωνική γλώσσα, το άγχος έχει θεωρηθεί η ώθηση για παθολογική προσαρμογή στο στρες. Το στρες από την άλλη είναι μια φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού.

Παρακάτω συναντάμε μερικές μορφές άγχους συνοπτικά:

- Ø **Φοβία** : Ένας επίμονος αφύσικος φόβος ενός αντικειμένου, δραστηριότητας, ή κατάστασης που καταλήγει σε συμπεριφορά αποφυγής.
- Ø **Ψυχαναγκασμός** : Επαναλαμβανόμενες και επίμονες σκέψεις, παρορμήσεις και εικόνες που είναι ενοχλητικές και θεωρούνται ανάρμοστες και οι οποίες προκαλούν άγχος και δυσφορία.
- Ø **Καταναγκασμός** : Επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά την οποία το άτομο αισθάνεται να ωθείται να κάνει ώστε να μειώσει το άγχος και τη δυσφορία.

Ø Κρίση Πανικού : Διακριτές περιόδους έντονου άγχους ή δυσφορίας που αναπτύσσονται αιφνίδια και φτάνουν στην κορύφωση σε 10 περίπου λεπτά.

Τα συμπτώματα περιλαμβάνουν τουλάχιστον 4 από τα ακόλουθα :

- Ø αίσθημα παλμών
- Ø εφίδρωση
- Ø τρόμος
- Ø κοντανάσαιμα ή σβήσιμο
- Ø πόνος στο στήθος
- Ø ναυτία
- Ø ζάλη
- Ø αποπραγματοποίηση (αίσθηση μη πραγματικού)
- Ø αποπροσωποποίηση (αίσθηση ότι δεν ανήκει στον εαυτό του)
- Ø φόβος απώλειας του ελέγχου
- Ø παραισθήσεις (μούδιασμα ή αίσθηση πόνου)
- Ø ρίγη
- Ø εξάψεις.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

2. Εργασία και άγχος

2.1 Η σημασία της εργασίας.

Η εργασία είναι βασική προϋπόθεση της ανθρώπινης ύπαρξης, διότι είναι η πηγή ικανοποίησης των αναγκών του ατόμου αλλά και το μέσο με το οποίο διαφοροποιήθηκε από το ζωικό βασίλειο. Δύο είναι οι βασικές φιλοσοφικές τοποθετήσεις που έχουν διαμορφωθεί πάνω στη σημασία της εργασίας, η μία είναι από τον Marx και η άλλη από τον Weber, όπου και οι δύο προσδίδουν στην εργασία και στον καπιταλισμό ορισμένες χαρακτηριστικές αρνητικές και θετικές ιδιότητες. Ο Marx, παράλληλα με τη διατύπωση της θεωρίας της υπεραξίας της εργασίας του εργάτη και της συνεχούς ιδιοποίησής της από τον εργοδότη με τη μορφή του κέρδους της εργατικής παραγωγής και την αύξηση των απαιτήσεων του εργοδότη, αναφέρθηκε, στα οικονομικά και φιλοσοφικά του χειρόγραφα, στην αλλοτρίωση του εργάτη από τη σχέση του με τα μέσα παραγωγής. Ο Weber συνέδεσε το πνεύμα του προτεσταντισμού με την εργασία στη δύση, επενδύοντάς την με την ευαγγελική ιερότητα. Στα προτεσταντικά δυτικά κράτη η ατομική αξία μετριέται με την παραγωγικότητα της εργασίας, ενώ η ικανότητα του ατόμου να κατέχει ένα καλό επάγγελμα είναι το μέσο για την κοινωνική αποδοχή. Η συνεχής εργασία με ικανοποιητικό μισθό παρέχει στο άτομο προσωπική αυτονομία, αγοραστική ικανότητα και κοινωνικό γόητρο. Έτσι, μπορεί να αναπτύσσει τις ικανότητες της αυτοεκτίμησης που είναι μια προσωπική ανάγκη για να είναι καθένας υπεύθυνος και αξιοσέβαστος πολίτης στο δυτικό κόσμο. Χωρίς να έχει διαπραγματευτεί ιδιαίτερα το θέμα της εργασίας, ο Freud θεώρησε ότι η εργασία φέρνει το άτομο πλησιέστερα στην πραγματικότητα, όντας έτσι ένα κριτήριο υγιούς ατόμου.

Από τις απόψεις του Marx, κυρίως, και του Weber προκύπτουν χαρακτηριστικές ιδιότητες της εργασίας που είναι αμφίβολο ότι προσφέρουν στο άτομο εκείνη την προσωπική ικανοποίηση η οποία θεωρήθηκε αναγκαία, ανάμεσα σ' άλλα βασικά στοιχεία, για τη σύνθεση του ορισμού της ψυχικής υγείας, όπως τον έθεσε η Jahoda (1958). Η απώλεια μιας τέτοιας μορφής εργασίας, σαν εκείνης που περιγράφει ο Marx, δημιουργεί το ερώτημα κατά πόσο αυτή μπορεί να ενοχοποιηθεί για την εκδήλωση ψυχικών διαταραχών. Ο αλλοτριωμένος βιομηχανικός εργάτης ή εκείνο το μεσαίο επιχειρηματικό στέλεχος που αγωνίζεται σκληρά για την επαγγελματική του άνοδο υπόκεινται σε ψυχικές διαταραχές στην περίπτωση που απολυθούν από την εργασία τους που η ίδια η φύση είναι πηγή στρες.

2.2 Ορισμός εργασιακού άγχους.

Το εργασιακό άγχος αν και προϋπήρχε χρόνια τώρα, δεν είχε κεντρίσει το ενδιαφέρον της επιστημονικής κοινότητας ούτε στον τομέα της ψυχολογίας κυρίως, ούτε όμως και στον τομέα της διοίκησης. Το θεωρούσαν μάλλον ένα απλό «παρακλάδι» του άγχους ή ίσως να το έβλεπαν μόνο ως κινητήρια δύναμη. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός πως παλαιότερα ο ανταγωνισμός να ήταν λιγότερος, οι απαιτήσεις της εργασίας του καθενός να ήταν χαμηλότερου επιπέδου και η ανεργία να μην αιωρούνταν τόσο έντονα πάνω από το κεφάλι τους. Με το πέρασμα των χρόνων όμως το εργασιακό άγχος άρχισε να εμφανίζεται σιγά σιγά και από ένα σημείο και έπειτα να εξελίσσεται ραγδαία. Αυτό κέντρισε το ενδιαφέρον των επιστημόνων που ξεκίνησαν να το μελετούν ως ξεχωριστό κομμάτι πλέον, όπως και τις αρνητικές του συνέπειες όταν αυτό ξεπερνά τα επιτρεπτά όρια. Οι σαφέστεροι λοιπόν και πληρέστεροι κατά την δική μου άποψη ορισμοί, από αυτούς που έχουν δημοσιευτεί είναι οι ακόλουθοι:

- Ø Το επαγγελματικό άγχος μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι η κατάσταση κατά την οποία συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία, ή το άγχος που πηγάζει από μία συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση (π.χ. μία νέα εργασία ή νέα εργασιακή θέση).
- Ø Στρες είναι η αντίδραση των εργαζομένων σε υπερβολικές πιέσεις ή άλλα είδη απαιτήσεων που δέχονται κατά την εργασία τους. Προκύπτει όταν αισθάνονται ότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν σε αυτές. Άρα, είναι μία υποκειμενική αντίδραση σε αντικειμενικούς παράγοντες κινδύνου. Το στρες είναι πλέον μία πολύ διαδεδομένη κατάσταση και έχει αρνητικές επιπτώσεις στους εργαζόμενους, τις επιχειρήσεις και το ασφαλιστικό σύστημα.
- Ø Το εργασιακό στρες, έχει οριστεί ως το στρες που οφείλεται στην εργασία και παρουσιάζεται όταν οι απαιτήσεις που οφείλονται σε παράγοντες εργασίας ξεπερνούν την ικανότητα αντιμετώπισης ή ελέγχου της κατάστασης (OSHA, 2000), και έχει υποκειμενική μορφή καθώς τα ίδια δεδομένα για άλλους αποτελούν πηγή στρες ενώ για άλλους όχι.
- Ø Το εργασιακό άγχος μπορεί να οριστεί ως η βλαβερή σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του εργαζομένου. Το εργασιακό άγχος μπορεί να οδηγήσει σε ασθένειες ή ακόμα και τραυματισμούς. Είναι μια αρνητική και δυσάρεστη κατάσταση, η οποία παρατηρείται όταν ένα άτομο αντιληφθεί ότι δεν μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις ή τις πιέσεις που του έχουν επιβληθεί. Μη αποδεκτά επίπεδα άγχους μπορεί να

συνδέονται με μια σειρά αρνητικών συνεπειών, σωματικών και ψυχολογικών.

- Ø Το εργασιακό άγχος αποτελεί μια χρόνια συναισθηματική διαταραχή που προκαλείται από τις συνθήκες που επικρατούν σε έναν συγκεκριμένο χώρο εργασίας και οι οποίες επιδρούν αρνητικά στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου.

Το επαγγελματικό άγχος αποτελεί συχνά αντικείμενο μελέτης, καθώς αποτελεί σημαντικό παράγοντα της εργασίας του κάθε ατόμου. Το άγχος μπορεί να επηρεάσει την ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου μειώνοντας την απόδοση του στον χώρο εργασίας και επηρεάζοντας αρνητικά τη σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής τους. Είναι σημαντικό, λοιπόν, να διδάσκονται μέθοδοι αντιμετώπισης του άγχους και να δίνονται λύσεις στα προβλήματα που συναντά ο καθένας στο χώρο εργασίας του, ώστε να μειώνεται το άγχος και να αποφεύγεται η επαγγελματική εξουθένωση. Ο άνθρωπος αισθάνεται άγχος όταν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη μιας ανισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει και τους πόρους που διαθέτει για να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές (ευρωπαϊκός οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία). Ένα από τα περιβάλλοντα τα οποία συναναστρέφεται μεγάλο χρονικό διάστημα της ζωής του ο άνθρωπος, είναι το επαγγελματικό. Στην σημερινή βιομηχανοποιημένη κοινωνία που ζούμε, το μεγαλύτερο ποσοστό ανθρώπων που εργάζονται, αφιερώνουν ένα σημαντικό κομμάτι του χρόνου τους στην εργασία τους και όχι στην οικογένειά τους, με αποτέλεσμα η εργασία να ασκεί αρκετή πίεση στον επαγγελματία. Η εργασία είναι ένας χώρος επιβεβαίωσης τόσο των κοινωνικών όσο και των επαγγελματικών ικανοτήτων του ατόμου. Δυστυχώς όμως ζούμε σε μια εποχή που ο ένας τείνει να νικήσει και να υπερισχύσει τον συνάδελφο του αναπτύσσοντας έτσι τον «ατομικιστικό ανταγωνισμό». Αποτέλεσμα αυτού του «ανταγωνισμού» είναι η διόγκωση του άγχους. Το άγχος δημιουργείται από την απρόσωπη εχθρότητα που είναι συνοδευτικό στοιχείο του ανταγωνιστικού μέρους. Ο ρυθμός της ζωής γίνεται ακόμα γρηγορότερος και πιεστικός και κατά συνέπεια ο σύγχρονος άνθρωπος αγωνίζεται να επιβιώσει σε ιδιαίτερα δύσκολες και απαιτητικές συνθήκες, όπως οι προβληματικές διαπροσωπικές σχέσεις στην οικογενειακή, επαγγελματική και κοινωνική ζωή οι οποίες συνθέτουν ένα πολύπλοκο πλαίσιο καταστάσεων.

Το άτομο καλείται να αντεπεξέλθει με επιτυχία καταπολεμώντας το στρες αρχικά, και στην συνέχεια ευρίσκοντας τις καταλληλότερες για αυτόν λύσεις. Το στρες που δημιουργείται από το σύνολο των διαστάσεων του ανθρωπίνου βίου καθίσταται σοβαρός ανασταλτικός παράγοντας για το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Πάρα πολλές φορές το στρες κατέστη ικανό να διαταράξει την πνευματική ισορροπία και σωματική υγεία των ατόμων και να απειλήσει επίσης την ψυχική τους γαλήνη. Το στρες όμως δεν είναι κάποια σταθερή πραγματικότητα όπου δεν υπάρχει διαφυγή. Υπάρχει ένα αναγκαίο ποσοστό στρες που χρειάζεται για να μας βοηθήσει

να δουλεύουμε ικανοποιητικά και αποτελεσματικά ώστε να αποφεύγεται η μείωση της αποδοτικότητας του ατόμου και να μην επηρεάζεται η σωματική και πνευματική του υγεία.

Για να αντιμετωπιστούν οι τυχόν στρεσογόνες καταστάσεις που δημιουργούνται, θα πρέπει το άτομο να επιδείξει ψυχραιμία και υπομονή, να ενισχύσει την αυτοπεποίθηση του και να αναλάβει πρωτοβουλίες. Όλο το στρες της σύγχρονης ζωής, μας φέρνει σε μια κατάσταση υψηλής ετοιμότητας, που δεν μπορεί, όμως, να εκτονωθεί από την σωματική δράση. Έτσι, η ένταση και το στρες συσσωρεύονται μέσα μας και αρχίζουν να παίρνουν το πάνω χέρι στην υγεία μας, με μια όλο και μεγαλύτερη θνησιμότητα, από καρδιακά επεισόδια, διανοητικές διαταραχές, καρκίνο και μια στρατιά παθήσεις που καταλήγουν σε ανικανότητα ή σε εκφυλισμό.

Το επαγγελματικό άγχος συγκεκριμένα θεωρείται η κατάσταση όπου συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία, ή αποτελεί το άγχος που εκδηλώνεται από μια επαγγελματική κατάσταση. Το επαγγελματικό άγχος προκαλεί κυρίως έμμεσες συνέπειες: όπως αλκοολισμό, ψυχικές ασθένειες, συχνές απουσίες, αργοπορημένες αφίξεις και πρόωρες αναχωρήσεις, αδικαιολόγητα λάθη, οικογενειακά προβλήματα, έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης κ.τ.λ..

Για πολλούς ανθρώπους η εργασία τους, αποτελεί μια από τις σημαντικότερες αιτίες στρες και δυστυχίας στην ζωή τους. Πάρα πολλοί νιώθουν αναγκασμένοι να δουλεύουν αφού έχουν να καλύψουν τα έξοδα τους. Μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων υπάρχει μια εχθρότητα και μίσος. Δημιουργούνται συγκρούσεις ανάμεσα τους και κατά συνέπεια αυξάνονται τα επίπεδα του στρες.

Είναι σχεδόν απίθανο να εντοπιστεί εργαζόμενος άνθρωπος στις ελληνικές, και όχι μόνο, μεγαλουπόλεις ο οποίος δεν έχει άγχος που να προκαλείται από την εργασία του. Και δυστυχώς τα νέα δεν είναι θετικά, το εργασιακό άγχος αυξάνεται και οι ειδικοί δεν περιμένουν να αλλάξει αυτή η στάση σύντομα. Οι εργαζόμενοι αναζητούν τρόπους να αντιμετωπίσουν την κατάσταση, όπως περισσότερες ώρες δουλειάς, συζητήσεις με συναδέλφους και φίλους κ.ά. Τελικά, όμως, λίγοι καταφέρνουν να βρουν διέξοδο. Εξάλλου η παρούσα οικονομική κατάσταση δεν δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για ξεπέραςμα του προβλήματος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο σημαντικός αριθμός απολύσεων και η πίεση που υφίστανται όσοι παραμένουν να επιτελέσουν πολλαπλάσια δουλειά απ' ότι συνήθως χωρίς καλά καλά να γνωρίζουν αν είναι οι επόμενοι που θα απολυθούν ή όχι.

2.3 Κύριοι λόγοι εργασιακού άγχους.

Το άγχος αποτελεί διαρκώς αυξανόμενη σημασίας ζήτημα της υγιεινής της εργασίας. Το ενδιαφέρον που έχει αναπτυχθεί και οι μελέτες που γίνονται έχουν συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση του προβλήματος, των αιτιών και των συνεπειών του.

Το άγχος είναι υποκειμενική κατάσταση δυσφορίας που βιώνει ο άνθρωπος ως απάντηση στα ερεθίσματα του περιβάλλοντος. Το εργασιακό άγχος μπορεί να θεωρηθεί αποτέλεσμα της αντίληψης του εργαζομένου ότι υπάρχει ανισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις της εργασίας του και την ικανότητά του να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Η απορύθμιση του εργαζομένου έχει ως συνέπεια οργανικές, πνευματικές και ψυχικές εκδηλώσεις, καθώς και μειωμένη εργασιακή απόδοση.

Πολλοί από τους παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν εργασιακό άγχος έχουν εντοπιστεί και μελετηθεί. Συνήθως, στην εμφάνιση του άγχους συμβάλλουν από κοινού- πολλοί παράγοντες, εργασιακοί, προσωπικοί, οικογενειακοί και κοινωνικοί. Μεταξύ τους αναπτύσσεται δυναμική αλληλεπίδραση, η οποία μπορεί να οδηγήσει στην αποτροπή της εμφάνισης ή μη εμφάνισης, και κυρίως της εγκατάστασης του άγχους.

Απάντηση στο ερώτημα ποιοί εργαζόμενοι και πότε μπορεί να εμφανίσουν άγχος είναι δύσκολο έως αδύνατο να δοθεί. Η γνώση όμως των παραγόντων, οι οποίοι ενοχοποιούνται για την πρόκληση εργασιακού άγχους, βοηθά στον περιορισμό και στη μείωση των επιπτώσεών τους.

Επομένως, όταν οι απαιτήσεις από τον εργαζόμενο ξεπερνούν τα όρια των δραστηριοτήτων του, έχουν ήδη τεθεί τα αρχικά θεμέλια για την εκδήλωση του εργασιακού άγχους. Η πλειονότητα των εργαζομένων απασχολείται σε οργανωμένες επιχειρήσεις ή οργανισμούς. Οι αλλαγές στη δομή, στην οργάνωση, και στους στόχους της επιχείρησης, όπως και η επέκταση ή η συρρίκνωσή της αποτελούν παράγοντες πρόκλησης άγχους για τους εργαζομένους, οι οποίοι φοβούνται για πιθανές αρνητικές επιπτώσεις και δυσκολεύονται να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση.

2.3.1 Αίτια.

Παρακάτω θα δούμε μερικά από τα αίτια που συντελούν στην ανάπτυξη του εργασιακού άγχους. Ωστόσο, μπορούμε να τα διαχωρίσουμε σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία (Α) έχει να κάνει άμεσα με την εργασία και τη φύση της, και η δεύτερη (Β) με το άτομο καθ'αυτό και τα χαρακτηριστικά του.

(A) Πρώτη κατηγορία.

- Ø Οι απαιτήσεις μιας εργασιακής θέσης (π.χ. το αν απαιτείται η λήψη αποφάσεων ή πρωτοβουλιών).
- Ø Η σύγκρουση ρόλων του εργαζομένου (π.χ. ένας πρόεδρος μίας εταιρείας ο οποίος είναι και πατέρας, έχει δύο ρόλους πολύ απαιτητικούς των οποίων οι απαιτήσεις συγκρούονται, ενώ θέλει να παρακολουθήσει την σχολική θεατρική παράσταση στην οποία συμμετέχει η κόρη του, πρέπει να λάβει μέρος σε μια συνάντηση του συμβουλίου της εταιρείας).
- Ø Η αβεβαιότητα όσον αφορά το τι απαιτεί ο εργασιακός ρόλος του εν λόγω εργαζομένου.
- Ø Στρες προερχόμενο απ' το αν απαιτείται από τον εργαζόμενο να αναλάβει παραπάνω ευθύνες απ' ότι είναι ικανός να ανταπεξέλθει ή ελάχιστες με αποτέλεσμα μη ικανοποίησης της εργασίας του.
- Ø Ευθύνη για άλλους.
- Ø Έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης.
- Ø Μη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.
- Ø Έλλειψη ανατροφοδότησης.
- Ø Στρες που προέρχεται από δύσκολες συνθήκες εργασίας.
- Ø Στρες εξαιτίας αλλαγής του οργανισμού.
- Ø Στρες που προέρχεται από στασιμότητα του ατόμου σε μια θέση εργασίας (δηλαδή όταν το άτομο δεν βλέπει να ανεβαίνει σταδιακά την κλίμακα ιεραρχίας μέσα στον οργανισμό).
- Ø Στρες εξαιτίας φόρτου εργασίας όταν το άτομο υποχρεώνεται να κάνει δύο δουλειές.

(B) Δεύτερη κατηγορία.

- Ø Οι νευρωτικοί εργαζόμενοι φαίνεται να είναι πιο επιρρεπείς στο στρες και να το βιώνουν πιο έντονα ενώ παράλληλα δεν έχουν τρόπους να ο αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά.
- Ø Που βρίσκεται η έδρα ελέγχου. Μ' αυτό εννοούμε το κατά πόσο τα άτομα θεωρούν ότι μπορούν να ελέγξουν τη ζωή τους (έδρα ελέγχου στον εαυτό) ή θεωρούν ότι όλα εξαρτώνται από εξωγενείς παράγοντες. Τα άτομα της πρώτης κατηγορίας φαίνεται να βιώνουν στρες σε μικρότερο βαθμό ενώ μπορούν πιο εύκολα να το αντιμετωπίσουν.

- Ø Συμπεριφορές τύπου «Α». Οι συμπεριφορές τύπου «Α» χαρακτηρίζονται από ανταγωνιστικότητα σε υπερβολικό βαθμό. Θεωρητικά κάτι τέτοιο είναι αποτέλεσμα μάθησης και έχει τις ρίζες του στην οικογένεια, το σχολείο και τη κοινωνία.
- Ø Στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες. Το στρες διαφέρει από άτομο σε άτομο ανάλογα με τις στρατηγικές που ο καθένας κατέχει για την αντιμετώπισή του και την αποτελεσματικότητά τους. {Ο διαχωρισμός ανάμεσα σε τύπους στρατηγικών είναι αρκετά δύσκολος. Ωστόσο προσπάθειες για την αναγνώριση των διαφόρων στρατηγικών έχουν γίνει από πολλούς θεωρητικούς και ερευνητές όπως τους Parker&Brown (1982) και Similarly, Patterson&McCubblin (1987)}.
- Ø Το κατά πόσο ένα άτομο αντιμετωπίζει μια δύσκολη κατάσταση με αισιοδοξία ή με απαισιοδοξία. (είναι φανερό ότι η αισιοδοξία στην αντιμετώπιση καταστάσεων δημιουργεί λιγότερο στρες απ' ότι η απαισιοδοξία).

Ο εργαζόμενος στις περισσότερες περιπτώσεις δεν συνειδητοποιεί τις εν λόγω επιδράσεις, και μάλιστα τον τρόπο με τον οποίο σταδιακά βλάπτουν την υγεία του. Συχνά μάλιστα ο ίδιος απαντά ότι λειτουργεί καλύτερα υπό πίεση, ή ότι έτσι έχει περισσότερη ενέργεια. Το αίσθημα του άγχους είναι απαραίτητο για την ενεργοποίηση και κινητοποίηση του εργαζομένου. Αν όμως η επίδραση του είναι παρατεταμένη, ο οργανισμός σταδιακά εξαντλείται, η απόδοση μειώνεται μέρα με τη μέρα, η ψυχική διάθεση γίνεται καταθλιπτική και η υγεία διαρκώς επιβαρύνεται. Η αίσθηση της απομόνωσης και της αδιαφορίας, η ανυπαρξία ενημέρωσης, η υποχρέωση λειτουργίας με νέους κανονισμούς προκαλούν σύγχυση και απογοήτευση. Ο ανταγωνισμός, η επιβουλή, οι διαταραγμένες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, και οι διαμάχες αναστατώνουν, εκνευρίζουν, καταστρέφουν τη συνεργατικότητα, την οργάνωση και τη γαλήνη, και εκμηδενίζουν τη αλληλεγγύη και την συναδελφικότητα.

Μια σημαντική αιτία του εργασιακού άγχους είναι και η διαφορετική αντίληψη του εργαζομένου για τους σκοπούς και τον τρόπο λειτουργίας της οργάνωσης, η υποχρέωση να υπηρετήσει ή να προωθήσει σκοπούς, οι ηθικές και ιδεολογικές διαφορές, οι υπηρεσίες ή προϊόντα που τα θεωρεί ξένα ή υποδεέστερα προς τη δική του άποψη, καταπιέζουν την προσωπικότητά του και του δημιουργούν διλήμματα και συνειδησιακές συγκρούσεις.

Επιπλέον, η παραγωγή νέων προϊόντων, η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, η επέκταση της επιχείρησης ή η δημιουργία μίας καινούριας επιχείρησης, αλλά και η συρρίκνωση των δραστηριοτήτων της, θέτουν σε δοκιμασία την ικανότητα προσαρμογής και διαταράσσουν την ισορροπία του ατόμου μέσα στην οργάνωση.

Η έλλειψη ευκαιριών και προοπτικών καθλώνει και στερεί τα κίνητρα και τον ζήλο για βελτίωση και προώθηση αφού η εργασία και το εργασιακό περιβάλλον αποτελούν για την πλειονότητα των ανθρώπων μέσο και πεδίο προόδου, ανελκτικής σταδιοδρομίας και καταξίωσης. Έτσι, η ανάληψη υποχρεώσεων και η ανάθεση νέων

καθηκόντων, για τις οποίες ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί ή ότι είναι πέρα από το δικό του αντικείμενο εργασίας, δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας.

Το εργασιακό περιβάλλον καθεαυτό μπορεί να προξενεί ευχαρίστηση ή άγχος. Αυτό είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στην ασχήμια των χώρων και των αντικειμένων όπου αυτό προκαλεί αποστροφή και δυσφορία στους εργαζομένους. Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι να δουλεύουν σε έναν όμορφο χώρο, καθώς περνούν ένα πολύ μεγάλο μέρος της ημέρας τους στο χώρο εργασίας τους. Όταν λοιπόν βρίσκονται σε ένα όμορφο περιβάλλον, νιώθουν καλύτερα και αποδίδουν περισσότερο.

Επίσης, η έκθεση σε βλαπτικούς ή ενοχλητικούς φυσικούς παράγοντες, όπως ο θόρυβος, το ψύχος, οι οσμές, η θερμότητα, και ο ανεπαρκής ή υπερβολικός τεχνητός φωτισμός, κουράζουν και ανησυχούν. Η κακή εργονομία των θέσεων εργασίας, των οργάνων και των μηχανών είναι πηγή ενοχλήσεων. Καθώς, και η έκθεση σε κινδύνους προκαλεί φόβους και ανασφάλεια.

Ο ρόλος που διαδραματίζει και η θέση που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος στην οργάνωση είναι δυνατόν να είναι πηγή άγχους όταν υπάρχει σύγκρουση προσδοκιών, καθηκόντων ή υποχρεώσεων και η ταυτόχρονη ικανοποίηση των οποίων είναι δύσκολη ή αδύνατη. Η βαθμίδα της θέσεως, ιδίως οι θέσεις που βρίσκονται στη μεσότητα της ιεραρχικής κλίμακας, προκαλεί σύγκρουση συνειδησιακού ή αλτρουιστικού χαρακτήρα. Κοινή η περίπτωση όπου ο υπάλληλος καλείται να υλοποιήσει ή να επιβλέψει αποφάσεις της διοίκησης, για τις οποίες δεν είχε γνώση ή δεν ζητήθηκε η γνώμη του ή οι οποίες θίγουν τους εργαζομένους, όπως η επιβολή ποινών και οι απολύσεις.

Ακόμη, οι μεταβατικές περίοδοι της εργασιακής ζωής θεωρούνται ότι είναι αγχογόνες καταστάσεις. Οι αλλαγές στην εργασία, η πρόσληψη σε άλλη επιχείρηση, η προαγωγή, η υποβάθμιση, η υποσκέλιση, η μετάθεση, η απόλυση, η απόρριψη και η εντύπωση της άδικης μεταχείρισης είναι ισχυρές αιτίες άγχους. Οι υποχρεώσεις της νέας εργασίας, η παύση και οι διαψευσμένες επαγγελματικές προσδοκίες είναι μερικές αιτίες ακόμα. Ο όγκος και η δυσκολία της δουλειάς που ξεπερνούν τις ικανότητες και δυνατότητες του εργαζομένου τον αγχώνουν και τον αδρανοποιούν.

Οι ανεπαρκείς πόροι και η έλλειψη μέσων για την εκτέλεση της εργασίας, όπως και η περιορισμένη δικαιοδοσία τον αποθαρρύνουν. Η επιφόρτιση με μεγαλύτερο αριθμό καθηκόντων ή με υποχρεώσεις που υπερβαίνουν τις δυνατότητές του φέρουν την αίσθηση της έλλειψης χρόνου ή ικανότητας. Η έλλειψη ερεθισμάτων ή ευκαιριών, οι μονότονα επαναλαμβανόμενες ενέργειες και η απουσία πρωτοβουλιών κάνουν την εργασία βαρετή και τη μετατρέπουν σε αγγαρεία.

Τέλος, το μεταβαλλόμενο ωράριο εργασίας με συχνές αλλαγές της περιόδου εργασίας από ημέρα σε νύχτα προκαλεί διαταραχές ύπνου και άλλες οργανικές

εκδηλώσεις. Το ίδιο συμβαίνει με τα μακρά, χωρίς διαλείμματα, εξαντλητικά ωράρια και τις συχνές υπερωρίες.

2.3.2 Αγχогόνοι παράγοντες

Παρακάτω αναφέρουμε τους παράγοντες που προκαλούν εργασιακό άγχος συνοπτικά. Συνήθεις αγχογόνοι παράγοντες στην εργασία.

Από την επιχείρηση:

- Ø αλλαγές
- Ø ανεπαρκής επικοινωνία
- Ø διαπροσωπικές διαφορές
- Ø ασυμφωνία για τους σκοπούς

Από τα καθήκοντα:

- Ø υπερβολικά πολλά και δύσκολα
- Ø υπερβολικά απλά και ασήμαντα
- Ø ευθύνη
- Ø στενά όρια δικαιοδοσίας

Από τη σταδιοδρομία:

- Ø απουσία ευκαιριών προαγωγής
- Ø υπευθυνότητες
- Ø ανεργία

Από το εργασιακό περιβάλλον:

- Ø ασχήμια
- Ø έκθεση σε φυσικούς παράγοντες
- Ø κακή εργονομία
- Ø επικινδυνότητα

Από τον ρόλο:

- Ø σύγκρουση ρόλων
- Ø ασάφεια ρόλου
- Ø ανεπαρκείς πόροι
- Ø ανεπαρκής δικαιοδοσία

Από το ωράριο εργασίας:

- Ø συχνές αλλαγές ωραρίου
- Ø εξαντλητικά ωράρια
- Ø έλλειψη διακοπών

Επιπλέον οι σημερινές ταχύτητες και πρωτοφανείς μεταβολές που συντελούνται στον κόσμο της εργασίας και της οργάνωσης της εργασίας οξύνουν το πρόβλημα του άγχους. Τέτοιοι παράγοντες, μεταξύ άλλων, είναι:

- Ø Ο διαρκώς αυξανόμενος αριθμός ηλικιωμένων εργαζομένων.
- Ø Η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας.
- Ø Η αναδιοργάνωση-χρήση εξωτερικών υπηρεσιών.
- Ø Η απαραίτητη χρήση ευελιξίας από τους εργαζόμενους τόσο ως προς τον αριθμό όσο και ως προς τις αρμοδιότητες ή τα προσόντα.
- Ø Το αυξανόμενο ποσοστό πληθυσμού που εργάζεται στο κλάδο των υπηρεσιών.
- Ø Η ανεξάρτητη εργασία.
- Ø Η εργασία σε ομάδα.

Κάθε επάγγελμα που ασκείται υποκρύπτει όπως αναφέραμε τους δικούς του πιθανούς παράγοντες στρες. Οι παράγοντες που περιγράφονται παρακάτω, είναι κοινοί για όλα τα επαγγέλματα, αλλά ποικίλλει ο βαθμός αιτιακής σύνδεσης τους:

- Ø Οι εσωτερικοί παράγοντες στην εργασία.

- Ø Ο ρόλος στον οργανισμό-εταιρεία.
- Ø Οι σχέσεις στην εργασία.
- Ø Η προώθηση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας.
- Ø Η διάρθρωση και το κλίμα του οργανισμού-εταιρείας.

Ωστόσο, ας δούμε μερικούς αγχογόνους παράγοντες ακόμα οι οποίοι προκαλούν την μη απαιτούμενη και ανάλογη απόδοση του εργαζομένου στη δουλειά του.

Απαράδεκτες εργασιακές συνθήκες.

Σε πάρα πολλές έρευνες αποδείχθηκε πως οι συνθήκες εργασίας συνδέονται άμεσα με την ψυχική υγεία του επαγγελματία. Το φυσικό περιβάλλον στο οποίο εργαζόμαστε και περνάμε ένα σημαντικό μέρος της ζωής μας μπορεί να επηρεάσει τόσο άμεσα όσο και έμμεσα την ψυχική και πνευματική μας κατάσταση. Επηρεάζονται οι διαθέσεις μας και καθημερινά πολιορκούνται οι αισθήσεις μας. Η θερμοκρασία, ο φωτισμός, ο θόρυβος των μηχανημάτων, οι οσμές, ο μη επαρκής εξοπλισμός, και πολλές φορές οι μη ικανοποιητικές κτηριακές εγκαταστάσεις στον χώρο εργασίας, σίγουρα επηρεάζουν δυσλειτουργικά τις διαθέσεις του επαγγελματία για να ασκεί την εργασία του. Τα κακοσχεδιασμένα γραφεία, τα μηχανήματα που τοποθετούνται τυχαία στον χώρο εργασίας χωρίς εργονομική πρόβλεψη και ίχνος αισθητικής, συμβάλουν στην διαμόρφωση ενός «εχθρικού» θα λέγαμε περιβάλλοντος για τον εργαζόμενο. Αν ένα γραφείο δεν διαθέτει κατάλληλο προσαρμοσμένο σχεδιασμό για τις ανάγκες του προσωπικού και δεν διευκολύνεται η σωστή επικοινωνία τότε ως αποτέλεσμα θα έχουμε τον περιορισμό του δικτύου επικοινωνίας και θα επιφέρει αμφισβήτηση των ρόλων και κατ' επέκταση δυσκολία στις διαπροσωπικές σχέσεις. Ανάλογα πάντα διαφοροποιούνται οι συνθήκες εργασίας, και οι πιθανές περιβαλλοντικές πηγές στρες από το είδος του επαγγέλματος που ασχολείται το άτομο. Όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας αντιμετωπίζουν επίσης ένα εύρος επιβλαβών συνθηκών εργασίας.

Για παράδειγμα ο φωτισμός των νοσοκομείων είναι συνήθως τεχνητός, μονότονος και εκτυφλωτικός. Στις Ηνωμένες Πολιτείες έγιναν κάποιες μελέτες όσον αφορά τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι νοσηλεύτριες σε μονάδες εντατικής θεραπείας και βρέθηκε ότι ένα καταθλιπτικό οπτικό περιβάλλον απέβη ιδιαίτερος στρεσογόνο για τις νοσηλεύτριες. Συνδυασμένος ο παράγοντας αυτός με την καθημερινή ρουτίνα οδήγησε σε αισθήματα αυτοπαγίδευσης και απανθρωποποίησης.

Επίσης, οι οσμές που συναντούμε πολλές φορές σε χώρους νοσοκομείων αποτελούν ένα σημαντικό παράγοντα δυσλειτουργίας στο εργασιακό περιβάλλον για τους επαγγελματίες υγείας αν και από τα χρόνια υπηρεσίας πολλές φορές παθαίνουν ανοσία. Όσον αφορά επίσης τον εξαερισμό στα νοσοκομεία επιδεινώνει επίσης το πρόβλημα καθώς και τα υψηλά επίπεδα θορύβου που σε μια νοσοκομειακή πτέρυγα δημιουργούν πρόσθετο στρες στους επαγγελματίες. Συνολικά τα παραπάνω και συνυπολογίζοντας το στρες που βιώνουν καθημερινά στο χώρο του νοσοκομείου, με

την αντιμετώπιση του πόνου και του θανάτου πολλές φορές, οι επαγγελματίες υγείας βιώνουν έντονο άγχος.

Δουλειά σε βάρδιες.

Σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις στον άνθρωπο έχουν και οι εναλλαγές των διαστημάτων εργασίας, ημέρας και νύχτας. Η ανάπτυξη της μεγάλης βιομηχανίας μας, μας κατέστησε ικανούς να διεξάγουμε τις δραστηριότητες μας 24 ώρες το 24ωρο. Αντίθετα όμως από τις μηχανές και τον εξοπλισμό, το ανθρώπινο σώμα δεν είναι προγραμματισμένο να εργάζεται όλο το 24ωρο και να ακολουθεί την ίδια απόδοση ή σε εργασία ακανόνιστου ή εκτεταμένου ωραρίου. Το ανθρώπινο σώμα είναι βιολογικά προγραμματισμένο να βρίσκεται σε επαγρύπνηση την ημέρα και να κοιμάται τις νυχτερινές ώρες, διότι ο κύκλος ύπνου-ξύπνιος κατευθύνεται από το εσωτερικό βιολογικό μας «ρολόι» και οι περίοδοι φυσικής επαγρύπνησης και ύπνου συνδέονται με την εναλλαγή του φωτός και του σκοταδιού.

Η εργασία με βάρδιες μπορεί να επηρεάσει τη θερμοκρασία του αίματος το ρυθμό μεταβολισμού, την πνευματική διαύγεια και τα κίνητρα για εργασία. Επίσης επηρεάζει τόσο τον ύπνο όσο και την οικογενειακή και κοινωνική ζωή. Η αλλαγή των βιορυθμών επηρεάζεται από την αποδοτικότητα του εργαζομένου και τον κάνει πιο επιρρεπή σε ατυχήματα. Μειώνεται σημαντικά η ικανότητα της απόδοσης του. Δημιουργούνται προβλήματα στο πεπτικό σύστημα, καρδιακά προβλήματα και στρες από την αλληλεπίδραση οικογένεια-κοινωνική ζωή. Πάνω σε αυτά τα προβλήματα έχει αποδειχθεί ότι σχετίζεται η εργασία σε βάρδιες. Οι αλλαγές βάρδιας έχουν κοινωνικές συνέπειες διότι διαταράσσουν την οικογενειακή και κοινωνική ζωή του εργαζομένου αφού διαταράσσονται οι φυσιολογικές λειτουργίες του ατόμου όπως η παρακολούθηση των παιδιών, οι κοινωνικές επαφές, οι επαφές με την σύντροφο, οι έξοδοι, η ψυχαγωγία, και άλλα. Το Ερευνητικό Ινστιτούτο του Stanford πραγματοποίησε μια μεγάλη μελέτη με Αμερικανίδες νοσηλεύτριες και συμπέρανε ότι η εργασία με βάρδιες αποτελεί μέγιστο πρόβλημα για την εργασία και τον εργαζόμενο. Βρέθηκε ότι νοσηλεύτριες με εναλλασσόμενες βάρδιες είχαν χειρότερα αποτελέσματα από αυτές που εργάζονταν με ένα καθορισμένο ωράριο. Οι νοσηλεύτριες με εναλλασσόμενες βάρδιες παρουσίασαν περισσότερα σωματικά συμπτώματα, όπως προβλήματα του πεπτικού συστήματος, ανωμαλίες στην περίοδο κ.α., καθώς επίσης ανέφεραν περισσότερη χρήση αλκοόλ, υψηλότερη συχνότητα προβλημάτων στην σεξουαλική ζωή, και διακατέχονται από μεγαλύτερη σύγχυση, αγωνία και κατάθλιψη.

Το κυλιόμενο ωράριο είναι ιδιαίτερα δύσκολο και προβληματικό κυρίως όταν είναι ακατάστατο, καθώς το βιολογικό ρολόι δεν μπορεί να προσαρμοστεί σε αυτό.

Παρατεταμένο ωράριο.

Ανάμεσα στον συνολικό εβδομαδιαίο χρόνο εργασίας και στην εκδήλωση του άγχους, έχει παρατηρηθεί πολλές φορές μια έκδηλη σημαντικότητα. Παρά την πρόοδο της νέας τεχνολογίας οι άνθρωποι σήμερα εργάζονται ολοένα και περισσότερες ώρες εργασίας. Τα ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων και γενικά άτομα με υψηλότερες θέσεις εξουσίας στη εργασία, εργάζονται περισσότερες ώρες από ότι θα έπρεπε. Πολλές φορές το εβδομαδιαίο ωράριο ξεπερνά τις 48 ώρες και αυτό έχει το ανάλογο κόστος και στις ανθρώπινες σχέσεις. Είναι τόσο κουρασμένοι μετά από μια τόσο πολύωρη εργασία που επιστρέφουν στο σπίτι και δεν τους μένει όρεξη να ασχοληθούν ούτε με την σύντροφο τους, ούτε με τα παιδιά τους, ούτε με φίλους ή ακόμα και με κάποιο χόμπι τους. Μερικοί άνθρωποι όπως οι ειδικευόμενοι γιατροί σε νοσοκομεία μπορεί να δουλεύουν ακόμα και εκατό ώρες την εβδομάδα, μένοντας μερικές φορές άγρυπνοι για τριάντα έξι ή και περισσότερες ώρες.

Πολλές φορές οι εργαζόμενοι επιδιώκουν με την πολύωρη εργασία είτε περισσότερες αμοιβές είτε περισσότερη εμπειρία, γεγονός που λειτουργεί σαν «μπούμερανγκ» στον άνθρωπο. Εκτός όμως από τις αρνητικές επιπτώσεις που αντιμετωπίζει το ίδιο το άτομο στην σωματική και ψυχική του υγεία, δουλεύοντας τόσες πολλές ώρες την εβδομάδα, το άτομο γίνεται ολοένα και λιγότερο αποδοτικός στην εργασία του.

Ταξίδια.

Για άτομα που αναγκάζονται να ταξιδεύουν κάθε τόσο και να μετακινούνται λόγω της εργασίας του, μπορεί να αποδειχτούν ως σοβαρή πηγή στρες. Οι γάμοι και οικογένειες συνήθως αναστατώνονται αφού πρόκειται ο ένας εκ των δύο γονιών να απουσιάζει για κάποια χρονικά διαστήματα. Η ομαλή ζωή του σπιτιού διαταράσσεται σημαντικά αφού ο εργαζόμενος που ταξιδεύει αφιερώνει λιγότερο χρόνο στην οικογένεια του. Επιπλέον αφιερώνει λιγότερο χρόνο στους συναδέλφους του και ίσως χάνει ευκαιρίες, ή νιώθει αποκομμένος από τον χώρο εργασίας του.

Κίνδυνος.

Όσα επαγγέλματα διακατέχονται από ένα ρίσκο επικινδυνότητας, κατά την φύση τους, τότε διατρέχουν τον κίνδυνο για υψηλότερη εκδήλωση άγχους. Σε μακροπρόθεσμη βάση, αυτή η καθημερινή πίεση για την εργασία λόγω των φυσικών κινδύνων που διατρέχουν οι εργαζόμενοι μπορεί να θεωρηθεί σαν ενδεχόμενη απειλή κατά της υγείας του.

Νέα τεχνολογία.

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας πιέζει συνεχώς τους εργαζόμενους να προσαρμοστούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της, στους νέους εξοπλισμούς ή και στον τρόπο εργασίας τους. Μέχρι να μπορέσουν να ενημερωθούν και να καταφέρουν να αντεπεξέλθουν στα επίπεδα της ανάπτυξης της τεχνολογίας, οι εργαζόμενοι πιέζονται ολοένα και περισσότερο αφού εμπλέκονται και στον ανταγωνισμό μεταξύ των εταιρειών και των συναδέλφων τους. Επίσης, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι με την συνεχή εισαγωγή της τεχνολογίας στο χώρο εργασίας, πολλοί εργαζόμενοι απομονώνονται.

Υπεραπασχόληση.

Η υπεραπασχόληση και ο υπερβολικός φόρτος εργασίας είναι δυο έννοιες που τις χρησιμοποιούμε πολύ συχνά στις μέρες μας. Ο υπερβολικός φόρτος επηρεάζει τόσο ποσοτικάσο και ποιοτικάτον εργαζόμενο. Πιο συγκεκριμένα, ποσοτικά: αφορά τον υπερβολικό φόρτο εργασίας σε δουλειά, και ποιοτικά: αναφέρεται στο κατά πόσον η εργασία είναι πολύ δύσκολη να πραγματοποιηθεί από ένα άτομο. Καταλήγει δηλαδή ο εργαζόμενος σε παρατεταμένα ωράρια εργασίας και περιορίζεται ο χρόνος του για ένα φυσιολογικό τρόπο ζωής, γεγονός που συμβάλει στην εκδήλωση ασθενειών από την πίεση του εργαζόμενου ώστε να καταφέρει να ανταποκριθεί στις υψηλές απαιτήσεις της εργασίας του. Μια πολύ σκληρή εργασία έχει συνδεθεί επίσης με αυξημένο κάπνισμα.

Υποαπασχόληση.

Το αντίθετο της υπεραπασχόλησης, επίσης μπορεί να επιφέρει υψηλά επίπεδα άγχους. Όπως περιγράφει ο ψυχολόγος TomCox «Η υποαπασχόληση συνδέεται με την συνεχή ρουτίνα και η βαρετή, με μειωμένα κίνητρα εργασία έχει συνδεθεί με την κακή υγεία». Εκτός από τους παράγοντες που αναλύσαμε παραπάνω και συμβάλουν στην ανάπτυξη του αθέμιτου άγχους στον χώρο εργασίας, θα αναφέρουμε την ύπαρξη και άλλων τεσσάρων παραγόντων που διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο: ο ρόλος στον οργανισμό-εταιρεία, οι σχέσεις στην εργασία, η προώθηση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, και τέλος η διάρθρωση και το κλίμα του οργανισμού-εταιρείας.

Ο ρόλος στον οργανισμό-εταιρεία.

Όσον αφορά την αμφισβήτηση ρόλου, ο επαγγελματίας δεν γνωρίζει με σαφήνεια το πεδίο δράσης του και τις υπευθυνότητες της δουλειάς του. Δεν αναγνωρίζει με σαφήνεια τους αντικειμενικούς του στόχους και τον εργασιακό του

ρόλο. Πολλές φορές ο προϊστάμενος δεν εξηγεί στον εργαζόμενο τον ρόλο του σωστά. Επίσης μετά από μια αλλαγή του χώρου εργασίας, αλλαγή θέσης εξουσίας καθώς και αλλαγή προϊσταμένων μπορούν να προκαλέσουν ασάφεια ρολού του επαγγελματία. Με την σύγκρουση αυτή ο επαγγελματίας αρχίζει να εμφανίζει υψηλά επίπεδα έντασης στην εργασία του, σωματική κόπωση, μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση, μειωμένη αυτοπεποίθηση, μειωμένα κίνητρα για εργασία, κατάθλιψη και άλλα.

Επίσης ένας άλλος παράγοντας ο οποίος επηρεάζει το επαγγελματικό άγχος είναι η σύγκρουση ρόλων ανάμεσα στους εργαζόμενους. Οι αντιμαχόμενες εργασιακές απαιτήσεις, η εργασία που δεν εμπίπτει στο μέρος της δουλειάς του, καθώς και η εργασία που δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές του επιθυμίες προκαλεί την σύγκρουση ρόλων σε ένα εργασιακό πλαίσιο. Υπάρχουν εσωτερικές συγκρούσεις, συγκρούσεις μεταξύ φορέων που αφορούν το ίδιο το άτομο και κάποιο συνάδελφό του όπου αντιμετωπίζουν συγκρουόμενες απαιτήσεις, υπάρχουν συγκρούσεις ατομικών και γενικότερων ρόλων που αφορούν τις προσδοκίες και τις πεποιθήσεις του ατόμου που δεν καλύπτονται, υπάρχουν συγκρούσεις ατομικών ρόλων που αφορούν αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις και προσδοκίες περισσότερες των δύο, και υπερφόρτωση ρόλων όπου η σύγκρουση αυτή συμβαίνει σε περιπτώσεις που απαιτείται από το άτομο να αντεπεξέλθει σε υπερβολικό αριθμό συμπεριφορών.

Οι συνέπειες που προκύπτουν από την σύγκρουση των ρόλων είναι η σωματική κόπωση των εργαζομένων, η μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση, και ανάπτυξη ανεπιθύμητης έντασης στον χώρο εργασίας.

Οι σχέσεις στην εργασία.

Όσον αφορά επίσης τις σχέσεις που αναπτύσσονται στον χώρο εργασίας, μπορούν επίσης να προκαλέσουν την δημιουργία υπερβολικού άγχους. Οι σχέσεις αυτές περιλαμβάνουν τις σχέσεις με τους προϊσταμένους, σχέσεις με τους υφισταμένους και σχέσεις με τους συναδέλφους. Η διαφορετικότητα των προσωπικοτήτων των εργαζομένων, ο συναγωνισμός που δημιουργείται ανάμεσά τους, η μη ικανοποιητική κοινωνική συμπαράσταση, ο τρόπος με τον οποίο ο προϊστάμενος επιβλέπει τους εργαζόμενους και τους κριτικάρει, καθώς επίσης και ο τρόπος ο οποίος τους αναθέτει πρωτοβουλίες πολλές φορές αποτελούν σημαντικούς λόγους που θα καθορίσουν την ποιότητα των σχέσεων που θα αναπτυχθούν. Σε περίπτωση που οι σχέσεις που αναπτύσσονται είναι δυσλειτουργικές προκαλούν την ανάπτυξη υψηλών επιπέδων στρες.

Η πρόωθηση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

Οι Ivancenich και Matteson ισχυρίζονται ότι τα άτομα που υποφέρουν από «στρες καριέρας» συχνά εμφανίζουν υψηλή εργασιακή δυσαρέσκεια, εργασιακή

κινητικότητα, επαγγελματική εξουθένωση, μειωμένη εργασιακή απόδοση, περιορισμένη αποτελεσματικότητα στις διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία και άλλα.

Η απουσία ασφάλειας της εργασίας, ο ενδεχόμενος φόβος για απόλυση λόγω πλεονάζοντος προσωπικού, ή λόγω συνταξιοδότησης αποτελούν πολλές φορές αιτίες έντασης και πίεσης.

Η διάθρωση και το κλίμα του οργανισμού-εταιρείας.

Πολλοί εργαζόμενοι νιώθουν απειλούμενοι στον χώρο εργασίας τους, και νιώθουν πως δεν περιλαμβάνονται στο δίκτυο επικοινωνίας και στις συνελεύσεις τους. Νιώθουν πως απειλείται η αυτονομία τους, η ελευθερία τους και η ταυτότητα τους, αφού δεν συμμετέχουν πολλές φορές σε όλες τις αποφάσεις και αισθάνονται μη ενεργητικοί. Περιορίζεται η συμπεριφορά τους και νιώθουν ότι μπαίνουν σε «καλούπια». Τέτοιου είδους αισθήματα οδηγούν στην εκδήλωση άσχημης σωματικής υγείας, κατάθλιψης, μειωμένης αυτοεκτίμησης, απουσία από την εργασία, κατανάλωση περισσότερου αλκοόλ, και άλλα.

2.3.3 Επαγγέλματα και άγχος

Από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο αγχογόνα από άλλα. Ιδιαίτερα αγχογόνα είναι τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων, ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατό να έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Αναφέρουμε ενδεικτικά τα παρακάτω επαγγέλματα ως ιδιαίτερα αγχογόνα:

- Ø Επαγγέλματα ένστολα: αστυνομικοί, κυβερνήτες αεροσκαφών, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα κ.α.
- Ø Καλλιτεχνικά επαγγέλματα: δημοσιογράφοι, ηθοποιοί, παρουσιαστές κ.α.
- Ø Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου: διαφημιστές, διευθυντές προσωπικού κ.α.
- Ø Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών: ανθρακωρύχοι, κτίστες κ.α.
- Ø Επαγγέλματα υγείας: γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), νοσοκόμοι κ.α.
- Ø Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί κ.α.

2.4 Ευθύνες εργοδοτών-εργαζομένων.

Σύμφωνα με την Οδηγία - Πλαίσιο 89/391, όλοι οι εργοδότες έχουν νομική υποχρέωση να προστατεύσουν την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων. Το καθήκον αυτό ισχύει επίσης για τα προβλήματα εργασιακού άγχους στο βαθμό που εμπεριέχουν κίνδυνο για την ασφάλεια και υγεία. Όλοι οι εργαζοτούμενοι έχουν γενικό καθήκον να συμμορφώνονται με τα προστατευτικά μέτρα που καθορίζονται από τον εργοδότη.

Η προσέγγιση των προβλημάτων του εργασιακού άγχους μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα σε μια καθολική διαδικασία εκτίμησης επικινδυνότητας, μέσω μιας ξεχωριστής πολιτικής για το άγχος ή με συγκεκριμένα μέτρα που στοχεύουν στους παράγοντες πρόκλησης άγχους που έχουν εντοπιστεί.

2.4.1 Επαγγελματική εξουθένωση.

Τα όρια μεταξύ άγχους και εξουθένωσης στο χώρο εργασίας είναι ασαφή και συχνά επικαλυπτόμενα, ενώ πολλοί ερευνητές επιβεβαιώνουν τη σχέση μεταξύ τους. Υπό το πρίσμα της θεώρησης της επαγγελματικής εξουθένωσης ως εξελικτικής διαδικασίας, μπορεί να δεχθεί κανείς ότι ακολουθείται μια μεταβατική διαδικασία όπου ο εργαζόμενος περνά διάφορες φάσεις, κατά τις οποίες βιώνει άγχος, χρόνιο συσσωρευμένο άγχος και τελικά εξουθένωση. Στη φάση αυτή νιώθει ότι τα ψυχικά του αποθέματα δεν είναι αρκετά για να αντεπεξέλθει στην πίεση του εργασιακού του χώρου.

Στη βιβλιογραφία ανευρίσκεται πλήθος θεωρητικών μοντέλων που ερμηνεύουν κυρίως τα αίτια, αλλά και τα συμπτώματα του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, προσδιορίζοντας αντίστοιχα και τον ορισμό του.

Ίσως ο πιο ευρέως αναφερόμενος ορισμός της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αυτός της ψυχολόγου Christine Maslach (1982), το όνομα της οποίας έχει από πολύ νωρίς συνδεθεί με το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης:

«Η απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους με τους οποίους κάποιος εργάζεται, συμπεριλαμβανομένης της σωματικής εξάντλησης και χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση όπου ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού για τους πελάτες ή ασθενείς».

Ορίζει το φαινόμενο ως μια εξελικτική διεργασία, όπου ο εργαζόμενος νιώθει σωματική και ψυχική εξάντληση, στα πλαίσια της οποίας χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για την εργασία του, παύει να είναι ικανοποιημένος από τη δουλειά και την απόδοσή του και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα εαυτού του.

Οι τρεις κύριοι παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης αφορούν στη συναισθηματική εξάντληση, στην αποπροσωποποίηση και στο αίσθημα μείωσης των προσωπικών επιτευγμάτων του εργαζόμενου.

Σύμφωνα με τους Maslach, και Jackson(1986), η επαγγελματική εξάντληση χαρακτηρίζεται από τρεις διαστάσεις:

- Ø **Τη συναισθηματική εξάντληση** (emotionalexhaustion), που αναφέρεται στο αίσθημα ψυχικής κόπωσης και καθιστά τον επαγγελματία ανίκανο να συγκεντρωθεί στα εργασιακά του καθήκοντα
- Ø **Την αποπροσωποποίηση** (depersonalization), που αναφέρεται στην ανάπτυξη ουδέτερων ή ακόμη και αρνητικών αισθημάτων και την απομάκρυνση του επαγγελματία από τον ασθενή
- Ø **Το αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης** (loss of personal accomplishment), που αναφέρεται στο μειωμένο επιθυμητό και επιδιωκόμενο αίσθημα ικανοποίησης του επαγγελματία από την εργασία του.

Ενδείξεις και συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης

Σύμφωνα με τους Δημητρόπουλο και Φιλίππου, η επαγγελματική εξουθένωση δεν έχει αναγνωριστεί ως νόσημα με συγκεκριμένη συμπτωματολογία και έτσι εμφανίζει δυσκολία στην αναγνώρισή της. Οριοθετείται μέσα από συγκεκριμένες στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων, που συχνά συνοδεύονται από συμπτώματα σε οργανικό, συναισθηματικό, γνωστικό επίπεδο ή και επίπεδο συμπεριφοράς.

Χαρακτηριστικά της εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης του εργαζομένου αποτελούν η έντονη αποθάρρυνσή του και η αίσθηση ότι δεν είναι ικανός να ανταποκριθεί στις ανάγκες των ασθενών και τις δικές του προσδοκίες. Ο επαγγελματίας συχνά εμφανίζεται πολυάσχολος και μη διαθέσιμος. Αποφεύγει το συναισθηματικό δέσιμο με τους υπόλοιπους εργαζόμενους, γίνεται ψυχρός, τυπικός, απρόσωπος, αδιάφορος, απότομος και επιθετικός. Παρουσιάζει υποτίμηση, έλλειψη φροντίδας και σεβασμού, συναισθηματική ανεπάρκεια ή εκδήλωση αρνητικών συναισθημάτων προς τους συναδέλφους του, αλλά και τον ίδιο του τον εαυτό.

Εμφανίζει δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης, έλλειψη παρατηρητικότητας και καλής μνήμης, επιρρέπεια σε εσφαλμένες εκτιμήσεις, λάθη, απροσεξίες και ατυχήματα. Συχνά αργοπορεί, απουσιάζει ή συγκρούεται με συνεργάτες και μέλη της οικογένειάς του. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, επιδεινούμενο, συνοδεύεται και από ψυχοσωματικά συμπτώματα, όπως χρόνια κόπωση, διαταραχές ύπνου και μυοσκελετικά προβλήματα, ή συμπτώματα αρτηριακής υπέρτασης, πεπτικού έλκους, ημικρανιών και κατάθλιψης. Καθότι όλα αυτά μπορεί να σχετίζονται με την κατάσταση της υγείας των εργαζομένων ή με την ιδιαίτερη φύση της εργασίας τους, δεν είναι εύκολο να αποδοθούν στην επαγγελματική εξουθένωση. Η αναγνώριση της ύπαρξης του συνδρόμου γίνεται κυρίως με παρατήρηση της συμπεριφοράς των εργαζομένων και με προσωπικές συνεντεύξεις. Για τον αντικειμενικό προσδιορισμό και τη συστηματική καταγραφή της επαγγελματικής εξουθένωσης, όμως, απαιτείται μέτρηση του βαθμού της σε κάθε εργαζόμενο.

Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης

Μπορούμε να διακρίνουμε τριών ειδών επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης:

- Ø Στην ψυχική και σωματική υγεία. Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν συχνά χαμηλότερο αυτοσυναίσθημα, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, αϋπνίες, πονοκεφάλους, αίσθημα σωματικής κόπωσης ή γαστρεντερικά προβλήματα.
- Ø Στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν επιδείνωση στις οικογενειακές και κοινωνικές τους σχέσεις ή στις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους στο χώρο εργασίας.
- Ø Στην εργασιακή συμπεριφορά. Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας προς την εργασία τους, μεγαλύτερο βαθμό απουσιών και μεγαλύτερη τάση για αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος.

2.4.2 Συμβολή των Εργαζομένων.

Τι μπορούν να κάνουν για να απαλλαγούν από το άγχος:

- Ø Να διεκδικούν περισσότερη ευθύνη για το προγραμματισμό της δικής τους εργασίας.

- Ø Να διεκδικούν τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον τομέα της δικής τους εργασίας.
- Ø Να μπορούν να μιλούν στο προϊστάμενο, τον εκπρόσωπο εργαζομένων ή σε κάποιο συνάδελφο εάν πιστεύουν ότι έπεσαν θύμα παρενόχλησης και να τα καταγράφουν τα περιστατικά.
- Ø Να μιλούν στον προϊστάμενο τους εάν οι αρμοδιότητες τους στην εργασία δεν είναι σαφείς.

Ακόμη, η προσπάθεια για βελτίωση του τρόπου διαβίωσης θα συμβάλει στην αντιμετώπιση του άγχους δεν θα λύσει το πρόβλημα, αλλά μάλλον θα βοηθήσει ώστε να αποφευχθεί ή να περιοριστεί η βλάβη. Τέτοιου είδους βελτιώσεις είναι η πιο υγιεινή διατροφή, η περισσότερη άσκηση, η κατανάλωση οινοπνεύματος εντός των ορίων των σχετικών οδηγιών, η προσπάθεια περιορισμού ή διακοπής του καπνίσματος και η στενή επαφή με την οικογένεια και τους φίλους.

2.4.3 Συμβουλές Εργοδοτών.

Υπογράφεται η Συμφωνία Πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις 8 Οκτωβρίου 2004 για το εργασιακό άγχος για την καθοδήγηση των εργοδοτών αναφορικά με τον εντοπισμό και τη διαχείριση των στρεσογόνων παραγόντων στους χώρους εργασίας. Οι αιτιολογικοί παράγοντες του άγχους μπορούν να διαχωριστούν σε εξωγενείς παράγοντες που αφορούν στο περιβάλλον και στις συνθήκες εργασίας, δηλαδή οργάνωση και τυπολογία της εργασίας, ρόλος, καθήκοντα του εργαζομένου, ιεραρχικές σχέσεις κ.τ.λ) και σε ενδογενείς παράγοντες που αφορούν στα ψυχοσωματικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου δηλαδή κατάσταση υγείας, επαγγελματική κατάρτιση, προσωπικότητα) τα οποία παίζουν σημαντικότατο ρόλο στον τρόπο αντίδρασης του στις διάφορες επιδράσεις των εξωγενών παραγόντων.

Η «συμφωνία - πλαίσιο σχετικά με το άγχος στην εργασία» και η «συμφωνία πλαίσιο σχετικά με την παρενόχληση και τη βία στην εργασία» παρέχουν επίσης καθοδήγηση στους εργοδότες στην Ε.Ε αναφορικά με την αντιμετώπιση του άγχους στον χώρο εργασίας. Τα κράτη μέλη έχουν διαμορφώσει τις δικές τους πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές και έχουν αναπτύξει τα δικά τους μέσα πρόληψης του άγχους, της βίας και άλλων ψυχοκοινωνικών κινδύνων.

Οι εργοδότες θα πρέπει να αντιληφθούν πόσο σημαντική είναι για την εταιρεία τους η καλή ποιότητα στην επαγγελματική ζωή των εργαζομένων τους. Εκτός από το γεγονός ότι κάτι τέτοιο ευνοεί την ίδια την εταιρεία, είναι επίσης καθήκον του εργοδότη να διαφυλάσσει τους εργαζομένους του από κάθε είδους κίνδυνο της υγείας και της ασφάλειάς τους.

Με σκοπό τη μείωση του εργασιακού άγχους, οι εργοδότες μπορούν να εξασφαλίσουν τα εξής:

- Ø Λογικές απαιτήσεις, αντικειμενική αξιολόγηση και έλεγχο του φόρτου εργασίας (κάτι τέτοιο είναι εφικτό με συλλογή πληροφοριών από συναδέλφους, προϊσταμένους και διευθυντές τμημάτων).
- Ø Εκπαίδευση των στελεχών, υποστήριξη και καθοδήγηση.
- Ø Παροχή επαρκούς πληροφόρησης κατά την ανάθεση έργων και ευθυνών.
- Ø Φιλική και αποδοτική επικοινωνία μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων.
- Ø Διαχείριση των σημαντικών αλλαγών στη δομή των εταιρειών και στην οργάνωσή τους, με όσο το δυνατόν περισσότερη καθοδήγηση, επαρκή πληροφόρηση και ενημέρωση για την πρόοδο των διαδικασιών.
- Ø Ξεκάθαρος καθορισμός ρόλων και υπευθυνοτήτων.
- Ø Δυνατότητα συμμετοχής των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν την εργασία τους.
- Ø Επιβράβευση της καλής απόδοσης.
- Ø Λειτουργία μηχανισμού, μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι θα μπορούν να αναφέρουν τα προβλήματα και τις διαφωνίες τους με συναδέλφους και συνεργάτες, ώστε να βρίσκεται κάθε φορά η καταλληλότερη λύση, χωρίς να προκαλείται αδικαιολόγητο και συσσωρευμένο άγχος.
- Ø Υποστήριξη της διατήρησης της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και την επαγγελματική ζωή με την υιοθέτηση ευέλικτων εργασιακών επιλογών.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3. Αντιμετώπιση του άγχους

3.1 Τρόποι αντιμετώπισης εργασιακού άγχους.

Το άγχος μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις τόσο στο ίδιο το άτομο, όσο και στον εργασιακό του χώρο. Η αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους απαιτεί αρχικά να ληφθούν από το άτομο αλλά και το εργασιακό περιβάλλον όλα εκείνα τα μέτρα που θα προλαμβάνουν κατά το δυνατό τις αγχώγρονες καταστάσεις.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τον καλύτερο σχεδιασμό και την οργάνωση της εργασίας, αλλά και της δομής της ίδιας της εταιρείας ή επιχείρησης. Επειδή όμως το άγχος είναι σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική διαδικασία, πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης του άγχους από πλευράς του ατόμου.

Το άτομο πρέπει να έχει ένα πλούσιο περιβάλλον κοινωνικής στήριξης, καθώς η κοινωνική στήριξη παίζει το σημαντικότερο ρόλο στην αντιμετώπιση του άγχους. Συγκεκριμένα, η κοινωνική στήριξη μπορεί να προέρχεται είτε από το οικογενειακό είτε από το άμεσο κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Ένα ικανοποιητικό πλαίσιο κοινωνικής στήριξης έχει τη δυνατότητα να αναχαιτίσει την εκδήλωση άγχους στο άτομο.

Συνεπώς, οι κοινωνικές σχέσεις στο χώρο της εργασίας με τους συναδέλφους αλλά και η ποιότητα των σχέσεων και της επικοινωνίας μέσα στην οικογένεια και στο ευρύτερο φιλικό περιβάλλον παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση και την εκδήλωση του άγχους. Από εκεί και πέρα το άτομο μπορεί να προσφύγει σε διάφορες τεχνικές χαλάρωσης, όπως είναι η μυϊκή χαλάρωση και οι βαθιές αναπνοές, ή σε διάφορες τεχνικές γνωστικής αντιμετώπισης των αγχογόνων καταστάσεων, όπως είναι η εκλογίκευση και η ανοχή των καταστάσεων που δε μπορούν να αποφευχθούν.

Οι περισσότερες μέθοδοι αντιμετώπισης του άγχους απαιτούν ειδική άσκηση και εκπαίδευση. Ενδεικτικά αναφέρονται δυο τομείς σχετικής εκπαίδευσης, που είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς: την εκπαίδευση για απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων (Socialskillstraining) και την εκπαίδευση για την απόκτηση αυτοπεποίθησης και θάρρους στις κοινωνικές σχέσεις και τις κοινωνικές συναλλαγές (Assertivenessstraining).

3.1.1 Γενικές προτάσεις αντιμετώπισης του άγχους.

Η ελάττωση του οργανωτικού άγχους μπορεί να επιτευχθεί με τις παρακάτω διαδικασίες:

- Ø Αλλαγή των διαδικασιών στην λειτουργία της επιχείρησης που προκαλούν άγχος. Το άγχος που προκαλείται μέσα στην εργασία όπως η αμφιβολία κατά την άσκηση του ρόλου, η σύγκρουση και οι κακές σχέσεις με τους άλλους, δημιουργούν προβλήματα στην υγεία των ατόμων και γενικά στην καλή λειτουργία της επιχείρησης. Οι μάνατζερς πρέπει να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον και ένα οργανόγραμμα τέτοιο που να είναι κατανοητό και αποδεκτό από όλους. Συγχρόνως, η δομή της επιχείρησης πρέπει να είναι ευέλικτη για να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος.

- Ø Αλλαγή του περιβάλλοντος εργασίας. Ο οργανισμός πρέπει να παρέχει στο άτομο τα απαραίτητα μέσα, για να πραγματοποιήσει την εργασία του. Ακόμα, να υιοθετήσει ένα σύστημα καλής επικοινωνίας.

- Ø Η συμμετοχή των μελών. Έχει παρατηρηθεί ότι η μη συμμετοχή των μελών στις αποφάσεις που λαμβάνονται μέσα στον οργανισμό, οδηγούν τα άτομα σε ψυχολογικές εντάσεις, όπως είναι η μη ικανοποίησή τους από την εργασία, η αδιαφορία κ.λ.π.

Μέθοδοι αντιμετώπισης του επαγγελματικού άγχους.

Ο Murphy (1995) προτείνει η αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους να αναχθεί σε οργανωσιακό πρόβλημα, με αντίστοιχες επεμβάσεις τόσο σε επίπεδο του κάθε συγκεκριμένου έργου (job), όσο και στο επίπεδο της οργάνωσης:

- Ø Ακριβείς περιγραφές του έργου, για να αποφεύγεται η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων.

- Ø Προγράμματα οριζόντιας μετακίνησης των εργαζομένων, ώστε αυτοί να μπορούν να εργαστούν σε περιοχές που βρίσκονται στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους.

- Ø Επανασχεδιασμό του εργασιακού χώρου βάσει εργονομικών αρχών, για τη μείωση της κόπωσης και των μυοσκελετικών προβλημάτων.

- Ø Σχηματισμό κοινών επιτροπών εργαζομένων και διοίκησης, με στόχο την επίλυση παρόμοιων προβλημάτων.

- Ø Ειδική εκπαίδευση και κατάρτιση για τα άτομα που η εργασία τους αλλάζει μορφή ή ξεπερνιέται από τις εξελίξεις, ούτως ώστε να μην αναγκάζονται να αποχωρήσουν από το χώρο εργασίας.
- Ø Δημιουργία ειδικών χώρων μέριμνας των παιδιών των εργαζομένων, για την απάλυνση των σχετικών προβλημάτων.
- Ø Αναθεώρηση των μεθόδων και δεικτών αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων, ιδίως στις περιπτώσεις που αυτοί οδηγούν σε ασφυκτικούς ρυθμούς.

Ο Ferdinand προτείνει τους παρακάτω τρόπους για την αντιμετώπιση του άγχους σε ατομικό επίπεδο :

- Ø Διατροφή με μικρές ποσότητες καφεΐνης, αλατιού, ζάχαρης, αλκοόλ, τσιγάρου.
- Ø Να γυμνάζεται καθημερινά.
- Ø Να ελέγχει το σωματικό του βάρος.
- Ø Να κοιμάται καλά και γενικότερα να εφαρμόζει τεχνικές χαλάρωσης.
- Ø Να προγραμματίζει το χρόνο του, να σχεδιάζει τις δραστηριότητες του, να αναγνωρίσει τις δυνατότητές του και να μην τις ξεπερνά.
- Ø Να απολαμβάνει τα κατορθώματά του.
- Ø Να έχει στόχο στη ζωή του, ο οποίος θα του δίνει τη δυνατότητα έκφρασης των ταλέντων και δεξιοτήτων του.
- Ø Να εκφράζει τα συναισθήματά του (ειδικά το θυμό).
- Ø Να ζητά ψυχολογική στήριξη όταν αυτό είναι απαραίτητο (σελ.14).

Σύμφωνα με το άρθρο της Δρ. Αλεξάνδρας Πενταράκη.

Τα τελευταία χρόνια, λόγω των δραματικών εξελίξεων στην οικονομία και την τεχνολογία, η πίεση στην εργασία έχει συσχετιστεί με την εμφάνιση ψυχοσωματικών ενοχλήσεων όπως το άγχος, η κατάθλιψη, η καρδιακή προσβολή και τα γαστρεντερικά προβλήματα. Με λίγα λόγια, η πίεση στην εργασία ή το λεγόμενο “εργασιακό άγχος” μπορεί να αποτελεί μια απειλή για τον σύγχρονο άνθρωπο, αφού επηρεάζει αρνητικά την ψυχοσωματική του αρμονία και απόδοση.

Το εργασιακό άγχος μπορεί να εμφανιστεί όχι μόνο όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του

εργαζόμενου, αλλά και από τη δυσλειτουργική στάση που υιοθετούμε και το αντιμετωπίζουμε. Η ερμηνεία των γεγονότων και το πόσο ικανοί είμαστε να αφήνουμε τον εαυτό μας να «συμβαδίζει» με τις αλλαγές που πραγματοποιούνται κάθε στιγμή στη ζωή μας επηρεάζει τον βαθμό του άγχους που βιώνουμε. Παράλληλα, το πόσο επηρεαζόμαστε μέσα από αγχώδεις καταστάσεις μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τις δεξιότητες αντιμετώπισης που διαθέτουμε.

Μια προσέγγιση (ονομάζεται Mindfulness) που θα μπορούσε να βοηθήσει σημαντικά στην αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους έχει να κάνει με την εξάσκηση της προσοχής μας στο τι σκεφτόμαστε, τι νιώθουμε, τι κάνει το σώμα μας και το τι συμβαίνει στο περιβάλλον μας. Αυτή η παρατήρηση μας βοηθά να επιλέγουμε το τι θέλουμε πραγματικά και όχι να αντιδρούμε αυτόματα. Τελευταίες μελέτες στο Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης δείχνουν ότι η εξάσκηση της προσοχής βοηθά σημαντικά στη χαλάρωση του σώματος και στην αποσυμφόρησή του από τον πόνο. Κι αυτό έχει ως συνέπεια τη χαλάρωση του κουρασμένου και αγχώδη νου.

Μια σημαντική αρχή της προσέγγισης Mindfulness είναι το να ζούμε στο «εδώ και τώρα» και να παρατηρούμε το τι κάνει ο νους μας και το σώμα μας χωρίς να ασκούμε κριτική. Έτσι θα καταλάβουμε, σιγά σιγά, το πόσο πολύ νοητική και συναισθηματική δραστηριότητα βιώνουμε. Τα αυτόματα συναισθήματα και οι σκέψεις μας παίρνουν πολλή ενέργεια. Αναπτύσσοντας την επίγνωσή μας για το τι σκέφτεται το μυαλό μας, που νομίζει ότι είναι παντογνώστης, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα για να μάθουμε τον εαυτό μας και να αντιλαμβανόμαστε τα πράγματα όπως πραγματικά είναι. Μπορεί να νιώθουμε ότι έχουμε “κολλήσει”, ότι δεν έχουμε εναλλακτικές λύσεις, ότι τα πράγματα είναι περιορισμένα είτε λόγω της οικονομικής κρίσης είτε λόγω των δικών μας επιλογών. Στην πραγματικότητα, όμως, τα πράγματα μπορεί να μην είναι τόσο άσχημα όσο νομίζουμε.

Πώς, λοιπόν, μπορεί να γίνει μια αλλαγή που θα μας βοηθήσει να αντιμετωπίσουμε το εργασιακό άγχος; Ένα πρώτο βήμα είναι να αρχίσουμε να βλέπουμε την επαγγελματική μας κατάσταση ως μια ολότητα και όχι μεμονωμένα.

Για παράδειγμα, “Ποια είναι η εργασία που πραγματικά κάνω; Πώς μπορώ να την κάνω καλύτερα υπό τις συνθήκες που βρίσκομαι;”. Από την άλλη πλευρά, καλλιεργώντας την προσοχή μέσα από την παρατήρηση της αντίδρασής μας (σωματικά και νοητικά) μπορούμε να μειώσουμε δραματικά το εργασιακό άγχος. Η καλλιέργεια της προσοχής-παρατήρησης μας βοηθά να κάνουμε καλύτερες επιλογές σε ό,τι αφορά την τωρινή μας εργασία αλλά, ακόμη και στο να σκεπτόμαστε να αλλάξουμε δουλειά στο μέλλον. Αυτό που έχει σημασία είναι να μάθουμε να χρησιμοποιούμε τις εσωτερικές μας δυνάμεις, για να φέρουμε σε πέρας την εργασία μας και να γίνουμε πιο ανεχτικοί στο άγχος που αυτή μας προκαλεί. Οι δυσκολίες υπάρχουν και θα υπάρχουν πάντα. Το σημείο κλειδί είναι το πώς θα μάθουμε να τις αντιμετωπίζουμε.

Παρακάτω αναφέρω μερικές προτάσεις που μπορεί να σας βοηθήσουν στη μείωση του εργασιακού σας άγχους.

- Ø Μόλις ξυπνήσετε το πρωί, αφιερώστε λίγο χρόνο στον εαυτό σας, λέγοντάς του ότι επιλέγετε να πάτε στην εργασία σας και κάντε μια γρήγορη ανασκόπηση για το τι έχετε να κάνετε. Υπενθυμίστε του ότι τα πράγματα μπορεί να γίνουν με τον τρόπο που νομίζετε αλλά μπορεί και να μη γίνουν. Κι αυτό το να μη γίνουν, δηλαδή, με τον τρόπο που εσείς νομίζετε, πρέπει να είναι αποδεκτό.
- Ø Μην αποχαιρετήσετε μηχανικά τους δικούς σας αλλά κάντε το με σωματική επαφή ή μέσα από το βλέμμα.
- Ø Στην εργασία σας, για λίγα λεπτά, παρατηρήστε κατά την διάρκεια της ημέρας τις σωματικές σας αισθήσεις. Παρατηρήστε το πού νιώθετε πίεση και πάρτε βαθιές αναπνοές, σηκωθείτε και τεντωθείτε ή περπατήστε και διορθώστε τη στάση που κάθεστε.
- Ø Εάν περπατάτε στην εργασία σας μην το κάνετε βιαστικά παρά μόνο όταν πρέπει. Αντιθέτως, περπατάτε παρατηρώντας τον εαυτό σας. Ακόμη και εάν πρέπει να βιαστείτε, να παρατηρείτε τον εαυτό σας.
- Ø Να σταματάτε την εργασία σας για ένα λεπτό κάθε μια ώρα και να παρατηρείτε για ένα λεπτό την αναπνοή σας. Αυτό θα σας βοηθήσει να έρχεστε σε επαφή με τον εαυτό σας και θα σας ξεκουράσει.
- Ø Παρατηρήστε τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνείτε με τους συναδέλφους σας. Αναρωτηθείτε εάν είναι ικανοποιητικός ή όχι. Σκεφτείτε τρόπους για το πώς μπορείτε να βελτιώσετε τον τρόπο επικοινωνίας. Παρατηρήστε ποιοι είναι πιο φιλικοί και ποιοι πιο επιθετικοί μαζί σας. Σκεφτείτε πώς θα μπορούσατε να τους πλησιάσετε πιο αποτελεσματικά.
- Ø Κατά το τέλος της εργασίας σας κάντε μια λίστα με το τι έχετε να κάνετε την επόμενη ημέρα, βάζοντας σε κόκκινο κύκλο τις προτεραιότητές σας. Έτσι θα γνωρίζετε τι είναι το πιο σημαντικό να κάνετε την επόμενη ημέρα.
- Ø Όταν φτάσετε στο σπίτι σας, σκεφτείτε ότι φτάσατε σπίτι και ότι ετοιμάζετε να μπειτε μέσα. Προσπαθήστε να χαιρετήσετε τους δικούς σας. Βγάλτε τα

ρούχα και τα παπούτσια σας και κάντε ένα ντους, για να ολοκληρώσετε, μ' αυτόν τον τρόπο, την επιστροφή από την εργασία στο σπίτι σας.

Άρθρο της Δρ Αλεξάνδρα ΠενταράκηPhD, CPsychol κλινικής ψυχολόγου-ψυχοθεραπεύτριας, διδάκτορας Πανεπιστημίου του Λονδίνου, King'sCollegeLondon

3.1.2 Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους από τις επιχειρήσεις.

Το πρώτο βήμα για να αντιμετωπίσει κάποιος το άγχος είναι να κατανοήσει την ύπαρξή του και να εντοπίσει τις αιτίες του. Ωστόσο πολλές φορές τα ίδια τα άτομα δεν είναι σε θέση να το κάνουν αυτό, γι' αυτό είναι χρήσιμη η βοήθεια κάποιου ειδικού που θα υποδείξει κάποιους τρόπους μείωσής του στρες. Ιδιαίτερα όσον αφορά το εργασιακό άγχος είναι πολύ σημαντικό η ίδια η οργάνωση που απασχολεί άτομα που βιώνουν στρες, να φροντίσει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες ενδυνάμωσης και υποστήριξης αυτών των ατόμων.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το άγχος «κοστίζει» στον εργοδότη και την επιχείρηση. Είναι προφανές, λοιπόν, ότι η πολιτική διαχείρισης και μείωσης του άγχους των εργαζομένων πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα για μια επιχείρηση.

Δύο είναι οι μέθοδοι που μπορούν να εφαρμοστούν:

- Ø Ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης διαχείρισης άγχους για τους εργαζόμενους. Αυτή τη στιγμή, περίπου οι μισές από τις μεγαλύτερες αμερικανικές επιχειρήσεις εφαρμόζουν εκπαιδευτικά προγράμματα διαχείρισης άγχους στους υπαλλήλους τους. Αυτά τα προγράμματα είναι ειδικά σχεδιασμένα, για να βοηθήσουν τους υπαλλήλους να ξεπεράσουν τα προσωπικά προβλήματα που ενδεχομένως να επηρεάζουν την απόδοσή τους στην εργασία. Οι υπηρεσίες που παρέχονται περιλαμβάνουν: ειδικά σεμινάρια, ψυχολογική υποστήριξη, νομική και οικονομική στήριξη.
- Ø Οργανωσιακές αλλαγές που θα βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας.

Δυστυχώς, τα παραπάνω προγράμματα φαίνεται να έχουν επιφανειακή και βραχυπρόθεσμη επίδραση στους εργαζόμενους. Οι Οργανωσιακές αλλαγές μπορούν να επιφέρουν στην επιχείρηση βαθύτερη βελτίωση, όπως η εφαρμογή πολιτικών που υπολογίζουν τον εργαζόμενο και η επίτευξη φιλικής και αποτελεσματικής

επικοινωνίας μεταξύ εργαζόμενων και προϊστάμενων και τέλος η συμμετοχή των υπαλλήλων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Παρακάτω παρατίθενται οι παράμετροι της πολιτικής διαχείρισης άγχους που μπορεί να εφαρμόσει μια επιχείρηση:

- Ø Ευκαιρίες στους εργαζόμενους να συμμετέχουν στις αποφάσεις που επηρεάζουν τη δουλειά τους.
- Ø Μηδενική ανοχή στην παρενόχληση.
- Ø Πλήρης ενημέρωση των εργαζόμενων, έτσι ώστε να μειώνεται η αβεβαιότητα.
- Ø Κίνητρα και απολαβές.
- Ø Φιλική και αποτελεσματική επικοινωνία.
- Ø Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στους εργαζομένους.
- Ø Βελτίωση επικοινωνίας.
- Ø Ενημέρωση για τις ώρες και τους κανόνες εργασίας.
- Ø Ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης, προώθηση της κατάλληλης πολιτικής που θα δίνει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να ελέγχουν καλύτερα την δουλειά τους.
- Ø Κατάλληλη κατανομή της εργασίας, που να συμβαδίζει με τις ικανότητες του εργαζόμενου.
- Ø Δημιουργία φιλικού και κοινωνικού κλίματος και ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ των υπαλλήλων.
- Ø Επιβράβευση της καλής εργασίας τόσο προφορικά όσο και εταιρικά.
- Ø Ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων και ξεκάθαροι ρόλοι.

3.2 Η διαχείριση του στρες.

Όπως ήδη έχουμε αναφέρει σε προηγούμενα κεφάλαια, το άγχος διαχωρίζεται σε θετικό και σε αρνητικό, πολύ σημαντικό είναι όμως είναι ο τρόπος που θα το αντιμετωπίσουμε και θα το διαχειριστούμε!

Το στρες είναι ικανό να μας καταβάλει τόσο πολύ που να προκαλέσει καθυστερήσεις, να μας καταβάλλει και να προκαλέσει ακόμη και ψυχοσωματικά προβλήματα τα οποία θα μας κάνουν κακό είτε στον οργανισμό μας και σε κάθε περίπτωση στην απόδοσή μας.

Προκειμένου να μην βρεθούμε σε δύσκολες καταστάσεις τις οποίες έχουμε εξηγήσει αναλυτικά παραπάνω, πολύ σημαντικό είναι να μάθουμε να το διαχειριζόμαστε. Έτσι θα μπορέσουμε να το εξαλείψουμε ή ακόμη καλύτερα να το μετατρέψουμε σε θετικό και εποικοδομητικό στρες και από εχθρός μας να καταλήξει σύμμαχος μας. Με αυτό πρόκειται να ασχοληθούμε σε αυτό το κεφάλαιο, με ποιους τρόπους δηλαδή μπορούμε να αντιμετωπίσουμε ή όπως καλύτερα λέει και ο ίδιος ο τίτλος του κεφαλαίου, πως θα το διαχειριστούμε.

3.2.1 Στρατηγικές αντιμετώπισης.

Οι στρατηγικές αντιμετώπισης που επιλέγει κάθε άτομο εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την κατάσταση και την ιδιαίτερη αλληλεπίδραση μεταξύ των περιβαλλοντικών συνθηκών και του ατόμου. Οι Cohen και Lazarus προτείνουν την ύπαρξη των ακόλουθων πέντε κύριων στρατηγικών αντιμετώπισης:

- Ø Αναζήτηση πληροφοριών: Η προσπάθεια εστιάζεται στην εξέταση των διαθέσιμων επιλογών όσον αφορά την ανάληψη κάποιας δράσης, του πιθανού αποτελέσματος καθεμιάς, καθώς και στην απόκτηση γνώσεων σχετικά με το πώς θα μπορούσε να υλοποιηθεί η κάθε πορεία δράσης.
- Ø Ανάλυση άμεσης δράσης: Η προσπάθεια αποσκοπεί στην εκδήλωση συγκεκριμένων συμπεριφορών που στοχεύουν στην άμεση αντιμετώπιση του ψυχοπνευματικού ερεθίσματος. Όταν υπάρχει η δυνατότητα ανάληψης άμεσης δράσης (κάτι που δεν συμβαίνει πάντοτε), τότε αυτή η στρατηγική αντιμετώπισης είναι πιο λειτουργική, τόσο σε συναισθηματικό όσο και σωματικό επίπεδο, απ' ό,τι η αδράνεια. Η άμεση δράση καλλιεργεί μία αίσθηση κυριαρχίας και ελέγχου της στρεσογόνου κατάστασης και παρέχει τη δυνατότητα αποφόρτισης της σωματικής διέγερσης που προκαλείται λόγω της αντίδρασης μάχης ή φυγής.
- Ø Αναστολή της δράσης: Σε αυτή τη περίπτωση η επιθυμία για ανάληψη κάποιας δράσης καταπιέζεται. Κάτω από ορισμένες συνθήκες αυτή η προσέγγιση ενδέχεται να είναι προτιμότερη (π.χ. η επιλογή του εργαζόμενου να παραμείνει σιωπηλός, αντί να αρχίσει να ουρλιάζει στον προϊστάμενό του,

γεγονός που θα μπορούσε να απειλήσει ή ακόμα και να βλάψει το μακροπρόθεσμο συμφέρον του).

- Ø Καταβολή προσπάθειας σε ενδοψυχικό επίπεδο: Η προσπάθεια αντιμετώπισης περιλαμβάνει ενέργειες, όπως η απόθεση ή η απομάκρυνση σκέψεων που προκαλούν ψυχική αναστάτωση, ή η αναπλαισίωσή τους με πιο θετικές σκέψεις.
- Ø Έκκληση προς άλλους ανθρώπους: Η προσπάθεια στρέφεται στην αναζήτηση της υλικής αλλά και της συναισθηματικής υποστήριξης από άλλους ανθρώπους.

Παραπάνω, παρουσιάσαμε τις πέντε γενικές στρατηγικές όσον αφορά την διαχείριση του στρες. Σε γενικές γραμμές λοιπόν, όταν οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με μία κατάσταση που απαιτεί ανάληψη δράσης ή προσαρμογή, τότε έχουν την δυνατότητα να:

- Ø Αναζητούν πληροφορίες.
- Ø Αναλάβουν άμεσα κάποια δράση.
- Ø Παραμείνουν άπραγοι.
- Ø Ασχοληθούν με τη ρύθμιση των συναισθημάτων τους.
- Ø Αναζητήσουν την βοήθεια και την υποστήριξη άλλων ανθρώπων.

3.2.2 Στυλ αντιμετώπισης.

Τα στυλ αντιμετώπισης που υιοθετεί κάθε άτομο αναφέρεται στο τρόπο και στο βαθμό που σκέφτεται τα ψυχοπιεστικά γεγονότα της ζωής. Υπάρχουν δύο γενικές κατηγορίες γνωστικών στυλ (τύπων) αντιμετώπισης των στρεσογόνων ερεθισμάτων: η προληπτική αντιμετώπιση και η αποφευκτική αντιμετώπιση.

Πιο συγκεκριμένα, κάποια άτομα ενδέχεται να ελαχιστοποιούν ή ακόμα και να αποφεύγουν εντελώς τις συνέπειες ενός απειλητικού γεγονότος (αποφευκτική αντιμετώπιση). Αντίθετα άλλα άτομα είναι δυνατόν να αντιμετωπίζουν κατά μέτωπο τα προβλήματά τους, συλλέγοντας πληροφορίες ή αναλαμβάνοντας άμεσα κάποιου είδους προληπτική δράση (προληπτική αντιμετώπιση).

Η καταλληλότητα κάθε στυλ αντιμετώπισης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκάστοτε κατάσταση. Ωστόσο, η προληπτική αντιμετώπιση ενδέχεται να συνοδεύεται από κάποιο τίμημα, όπως είναι το άγχος, λόγω της υποχρέωσης που αισθάνεται το άτομο να αντιμετωπίζει άμεσα κάθε είδους πρόβλημα που προκύπτει. Από την άλλη μεριά η αποφυγή (αποφευκτική αντιμετώπιση), είναι δυνατόν να επιφέρει αρχικά υψηλότερο αίσθημα χαλάρωσης, αλλά πολλές φορές η αδράνεια ή η απουσία αμεσότητας ενεργειών καθιστά την επίτευξη των στόχων δύσκολη ή ακόμα και αδύνατη.

3.3 Πρόληψη-Μείωση εργασιακού άγχους.

Η πρόληψη, η εξάλειψη ή η μείωση προβλημάτων εργασιακού άγχους μπορεί να περιλάβει ποικίλα μέτρα. Τα μέτρα αυτά μπορεί να είναι συλλογικά, ατομικά ή και τα δύο. Μπορούν να εισαχθούν υπό μορφή συγκεκριμένων μέτρων που στοχεύουν σεπαράγοντες πρόκλησης άγχους που έχουν εντοπιστεί ή ως μέρος μιας ενιαίας πολιτικής για το άγχος που καλύπτει μέτρα πρόληψης και αντίδρασης.

Όποτε η απαιτούμενη τεχνογνωσία μέσα στο χώρο εργασίας είναι ανεπαρκής, ικανοί εξωτερικοί εμπειρογνώμονες μπορούν να κληθούν, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και την πρακτική. Εφόσον εφαρμοστούν μέτρα κατά του άγχους, πρέπει να αναθεωρούνται τακτικά για να αξιολογείται η αποτελεσματικότητά τους, εάν κάνουν βέλτιστη χρήση των πόρων και εάν είναι ακόμα κατάλληλα ή απαραίτητα.

Τέτοια μέτρα θα μπορούσαν να περιλάβουν, για παράδειγμα:

- Ø Μέτρα διοίκησης και επικοινωνίας, όπως η διευκρίνιση των στόχων της επιχείρησης και του ρόλου του κάθε εργαζομένου. Η διασφάλιση επαρκούς υποστήριξης από τη διοίκηση σε άτομα και ομάδες, η σύνδεση των ευθυνών και αρμοδιοτήτων στην εργασία, η βελτίωση της οργάνωσης της εργασίας και των διαδικασιών, των συνθηκών και του περιβάλλοντος εργασίας.
- Ø Εκπαίδευση διευθυντικών στελεχών και εργαζομένων για να βελτιωθεί η επίγνωση και η κατανόηση του άγχους, των πιθανών αιτιών του, και των τρόπων αντιμετώπισής του, καθώς και εκπαίδευση για προσαρμογή στην αλλαγή.
- Ø Παροχή πληροφοριών και διαβουλεύσεις με τους εργαζομένους ή/και τους αντιπροσώπους τους σύμφωνα με την Κοινοτική και την Εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας και την πρακτική.

3.3.1 Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων.

Ο όρος υγεία και ασφάλεια στην εργασία αφορά τις συνθήκες και τους παράγοντες που επηρεάζουν την ευεξία όχι μόνο των εργαζομένων αλλά και των προσωρινά απασχολούμενων, του προσωπικού των εργολάβων, των επισκεπτών και οποιουδήποτε άλλου προσώπου στο χώρο εργασίας. Η υγεία σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας είναι «η κατάσταση απόλυτης φυσικής, πνευματικής και κοινωνικής ευημερίας, όχι απλώς η απουσία ασθένειας».

Οι μάνατζερ αντιμετωπίζουν μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις της κοινωνίας. δηλαδή καλούνται να οργανώσουν και να διατηρήσουν ένα επιχειρησιακό περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι είναι υγιείς, ασφαλείς και αποτελεσματικοί για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Η εργασιακή υγεία και ασφάλεια αφορά τον εντοπισμό και τον έλεγχο, των κινδύνων οι οποίοι συνδέονται με το φυσικό περιβάλλον εργασίας όπως κίνδυνοι τεχνολογικοί, φυσικοί, βιολογικοί ή χημικοί, έως ψυχολογικές διαταραχές όπως το εργασιακό άγχος. Το ενδιαφέρον σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια δεν περιορίζεται πλέον στο πεδίο της βιομηχανικής εργασίας.

Στο πεδίο της πνευματικής εργασίας, των υπαλλήλων γραφείου, των μάνατζερ και των επαγγελματιών, το ενδιαφέρον, ολοένα και αυξάνει σχετικά με το άγχος που συνδέεται με την εργασία, τη βία στο χώρο της εργασίας και το παθητικό κάπνισμα.

Ολοένα και περισσότερο οι εργαζόμενοι απαιτούν να εργάζονται σε «μια υγιή Επιχείρηση». Σήμερα η εργασιακή υγιεινή και ασφάλεια είναι νομικά θεσμοθετημένη σε όλες τις ανεπτυγμένες χώρες και πρέπει να αποτελεί πρώτιστο μέλημα όλων των οργανισμών, καθώς η οποιαδήποτε επαγγελματική ενασχόληση ανάλογα με τη φύση της και το περιβάλλον στο οποίο πραγματοποιείται μπορεί να ασκήσει βλαβερή επίδραση στην υγεία των εργαζομένων, η οποία εκδηλώνεται είτε ως επαγγελματικό ατύχημα είτε ως επαγγελματικό νόσημα.

Με μέτρα και πολιτικές μπορεί να εξασφαλίζεται το δικαίωμα στην εργασία για όλους τους πολίτες, αλλά ταυτόχρονα να κατοχυρώνεται και το δικαίωμα για ασφάλεια και υγιεινή στην εργασία.

4. Έρευνα

Εμπειρική έρευνα στην επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση των εργαζομένων στις Ελληνικές Τράπεζες.

Με στόχο τη διερεύνηση της επίδρασης του εργασιακού άγχους στους εργαζόμενους, πραγματοποιήθηκε εμπειρική έρευνα βασισμένη σε ερωτηματολόγιο προς τις τράπεζες.

Η έρευνα αφορά :

- ∅ Το εργασιακό άγχος.

Στο πλαίσιο των παραπάνω, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 32 ερωτήσεις, στάλθηκε σε 12 τράπεζες του Ναυπλίου. Οι τράπεζες αυτές είναι: Εθνική Τράπεζα με 2 υποκαταστήματα, Alphabank με 2 επίσης υποκαταστήματα και οι Eurobank, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Αγροτική Τράπεζα, Τράπεζα Κύπρου, Millenium, Πανελλήνια Τράπεζα, Εμπορική Τράπεζα, και MarfinBank με ένα υποκατάστημα η καθεμία. Το σύνολο των εργαζομένων που απάντησαν είναι 50 άτομα.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες ερωτήσεων:

- ∅ Η πρώτη κατηγορία έχει ορισμένες γενικές ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν το φύλλο και την ηλικία των υπαλλήλων.
- ∅ Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται στο κατά πόσο η ίδια η εργασία προκαλεί άγχος στους εργαζομένους. Πιο συγκεκριμένα περιέχει απαντήσεις για τον όγκο της εργασίας, τους ρόλους που έχει ο καθένας, τις ευθύνες που αναλαμβάνει, πιέσεις που δέχεται και τέλος, αναμφισβήτητα ο μισθός.
- ∅ Η τρίτη και τελευταία κατηγορία αναφέρεται γενικά στο περιβάλλον της εργασίας (ας μην ξεχνάμε πως μεγάλο μέρος της ζωής μας τον περνάμε στον εργασιακό μας χώρο). Οι σχέσεις με τους συναδέλφους, η επικοινωνία, η σχέση με το διευθυντή, οι οδηγίες από τους ανώτερους, η σαφήνεια των στόχων κ.α.

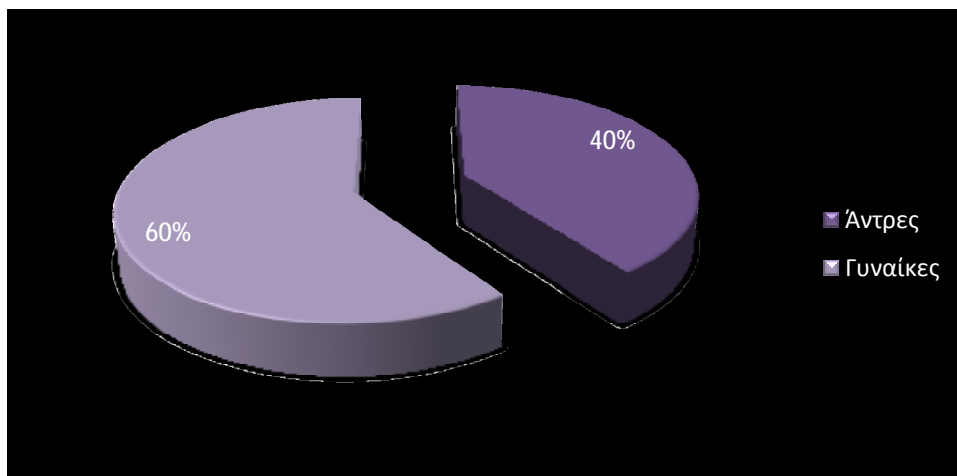
4.1 Ερωτηματολόγιο

A. Γενικές ερωτήσεις

1. Φύλλο

α) Άνδρας

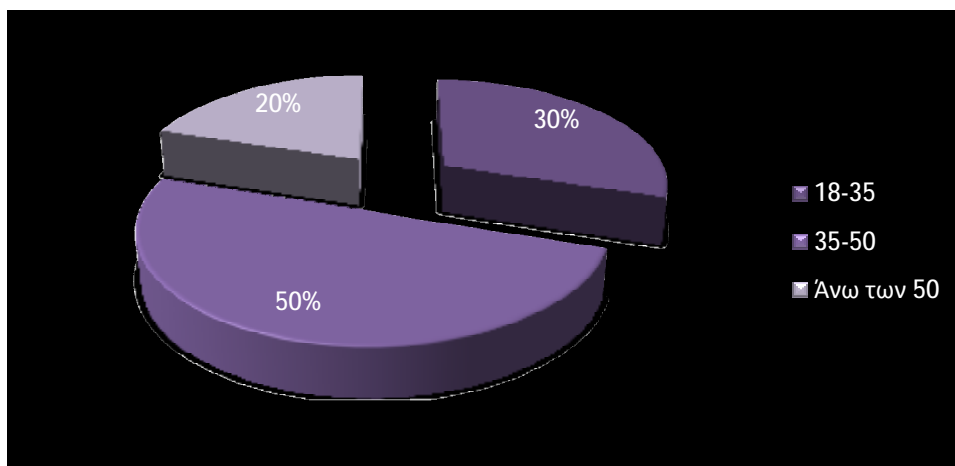
β) Γυναίκα



Στην έρευνά μας το 60% που απάντησε ήταν γυναίκες, ενώ το 40% ήταν άνδρες.

2. Σε ποιο κλιμάκιο ηλικίας ανήκετε;

- α) 18-35
- β) 35-50
- γ) άνω των 50

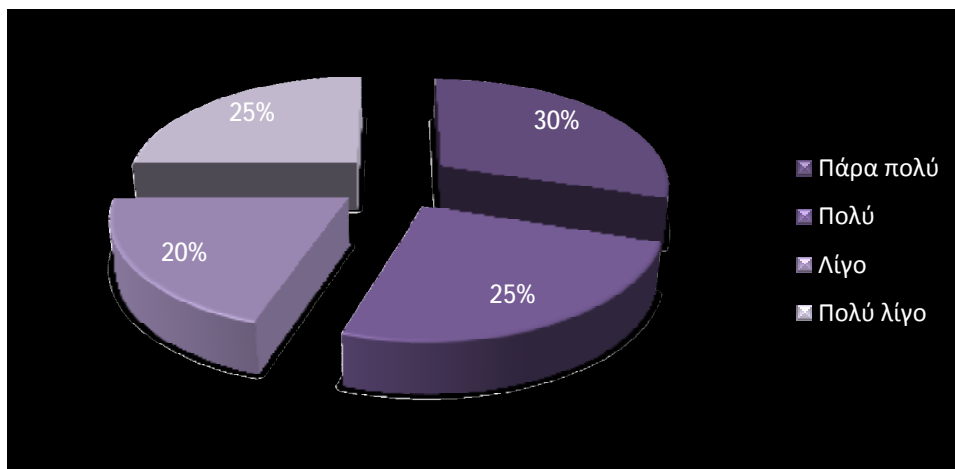


Παρατηρούμε πως οι το μεγαλύτερο ποσοστό, ουσιαστικά οι μισοί υπάλληλοι ανήκουν στην κατηγορία 35-50 ετών. Και συμψηφίζοντάς τους μαζί με τους νέους που κατέχουν το 30%, καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό της πίτας. Συνεπώς, διαπιστώνουμε πως το εργατικό δυναμικό που απασχολείται στις τράπεζες και είναι άνω των 50 είναι μικρό εφόσον αγγίζει το 20% μόνο.

B. Ερωτήσεις για το πόσο αγχωτική θεωρείται η ίδια η εργασία.

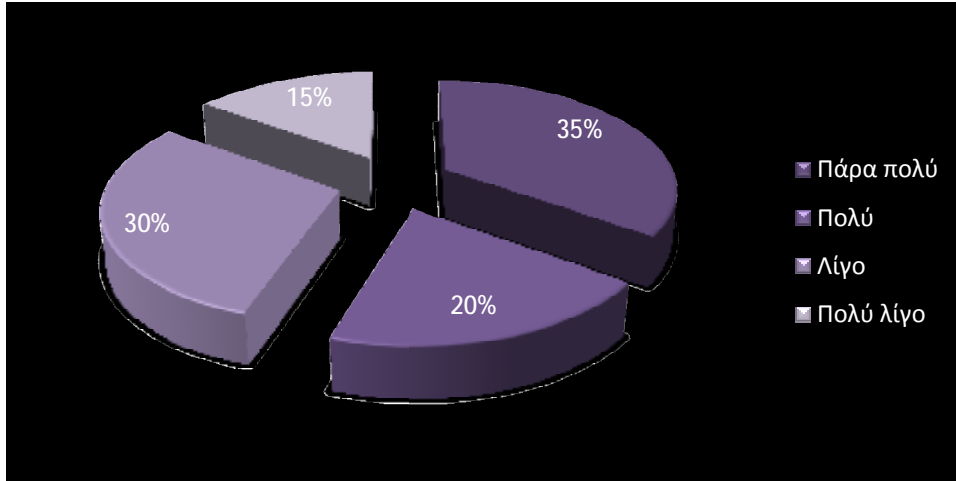
Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρω πως το ερωτηματολόγιο από εδώ και κάτω είναι κλειστού τύπου και όλες οι πιθανές απαντήσεις είναι : Πάρα πολύ, Πολύ, Λίγο, Πολύ λίγο, και στο εξής δεν θα αναφέρονται σε κάθε ερώτηση. Απλά θα φαίνεται από το διάγραμμα.

3. Πολλή δουλειά.



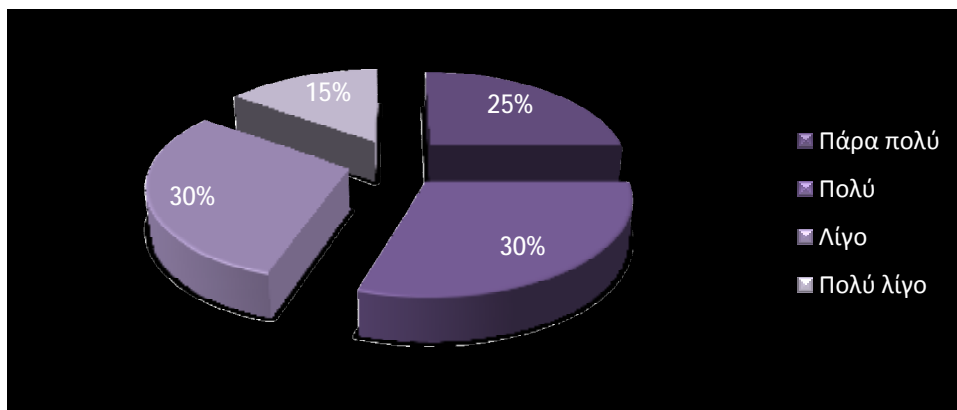
Εδώ βλέπουμε πως το πάρα πολύ είναι ανώτερο από τα υπόλοιπα, χωρίς να υπερτερεί ιδιαίτερα όμως από τη στιγμή που αντιπροσωπεύει το 30% των υπαλλήλων, ενώ το πολύ είναι στο 25% μαζί με το πολύ λίγο. Το μικρότερο ποσοστό μαζί ανήκει στο λίγο. Συμπερασματικά λοιπόν μπορούμε να πούμε πως ο όγκος της εργασίας, δεν επηρεάζει ιδιαίτερα το εργατικό δυναμικό, τουλάχιστον όχι μεγάλο μέρος του, αξίζει να αναφέρουμε πως αρκετοί μας είπαν πως από τα προηγούμενα κυρίως χρόνια έχουν μάθει να δουλεύουν με αυξημένο φόρτο εργασίας και πίεση συνεπώς έχουν μάθει να διαχειρίζονται τέτοιες καταστάσεις.

4. Πολλοί ρόλοι.



Αρκετούς υπαλλήλους τους αγχώνει πάρα πολύ το γεγονός πως ενδέχεται να έχουν περισσότερους από έναν ρόλους και αυτοί είναι το 35%, ενώ το 20% πολύ. Το 30% λίγο τους αγχώνει αν θα έχουν πολλούς ρόλους και πολύ λίγο το 15%.

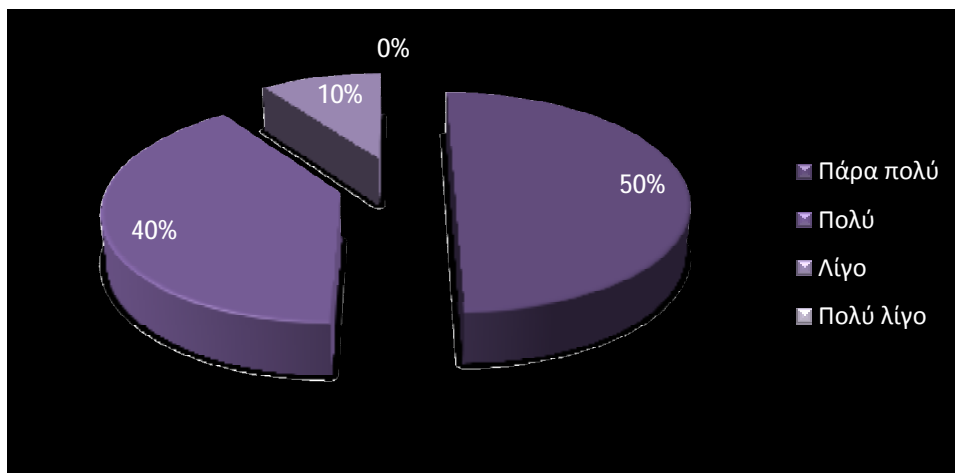
5. Ευθύνη καθοδήγησης άλλων



Ορισμένους τους αγχώνει αρκετά η καθοδήγηση των άλλων, άλλους όμως όχι ιδιαίτερα. Βλέπουμε πως οι θετικές απαντήσεις στο σύνολό τους υπερτερούν, χωρίς όμως να έχουν μεγάλη απόκλιση από τις αρνητικές συνολικά. Αυτό συμβαίνει διότι τα υψηλόβαθμα στελέχη είναι εκείνα που οφείλουν να καθοδηγήσουν τους υφισταμένους τους και παίρνουν την ευθύνη τελικά αν κάτι πάει στραβά, και αυτοί πλειοψηφικά ανήκουν στο 25% - 30%, δηλαδή στις απαντήσεις πάρα πολύ και πολύ.

Οι εργαζόμενοι λοιπόν που βρίσκονται σε χαμηλότερες ιεραρχικά βαθμίδες οι περισσότεροι ανήκουν στα ποσοστά 15% - 30% δηλαδή πολύ λίγο και λίγο, εφόσον δεν έχουν καμία τέτοια αρμοδιότητα ή ακόμη και αν τη φέρουν δεν έχουν το βάρος της τελικής απόφασης και ευθύνης.

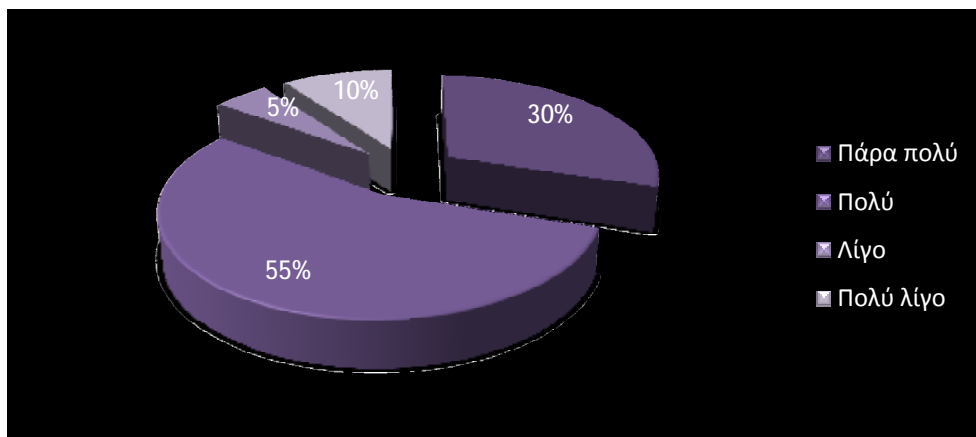
6. Μισθός



Ο μισθός αναμφισβήτητα είναι πάρα πολύ σημαντικό κομμάτι, ειδικά με την οικονομική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα μας, λόγω της οικονομικής κρίσης.

Αυτό αποδεικνύεται από τους αριθμούς, αφού το 50% απάντησε πάρα πολύ και το 40% πολύ συγκεντρώνοντας μαζί το 90% των ερωτηθέντων. Ενώ το 10% απάντησε πως λίγο τους αγχώνει ο μισθός και κανείς δεν υπάρχει που να μην τον απασχολεί αυτό το θέμα. Τα πράγματα δε νομίζω πως θα μπορούσαν να είναι διαφορετικά αφού ο μισθός θα καθορίσει το βιοτικό τους επίπεδο. Ένας λόγος παραπάνω που ο μισθός αγχώνει περισσότερο τους τραπεζικούς υπαλλήλους είναι πως μεταβάλλεται κάθε μήνα... Όλοι έχουν ένα βασικό μισθό που είναι και το κατώτερο δυνατό, όμως σύμφωνα με το αν έχουν πιάσει τους στόχους και πόσο καλά έχουν πάει ο μισθός τους αυξάνεται. Αυτό εκτός από ένα κίνητρο προκαλεί και μεγάλο άγχος.

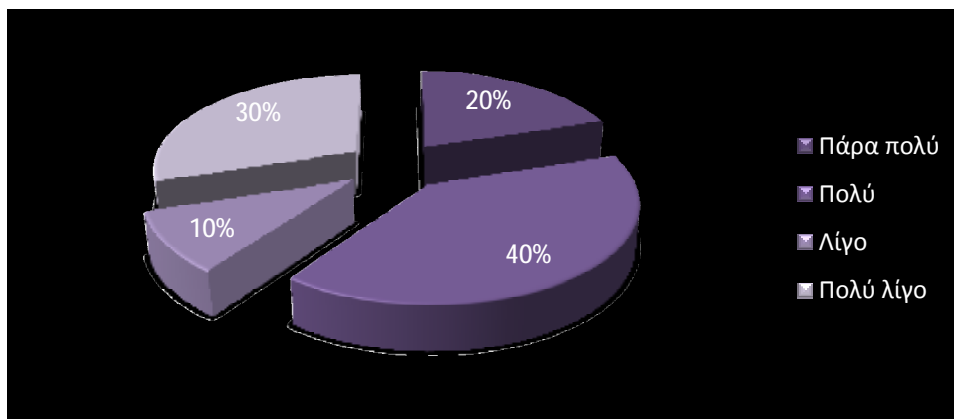
7. Πολλές ή δύσκολες ώρες εργασίας.



Το ωράριο είναι σίγουρα ένας αγχογόνος παράγοντας όχι μόνο για τους υπαλλήλους της τράπεζας, αλλά για όλους τους υπαλλήλους ιδιωτικού και δημοσίου τομέα! Δεν χωράει αμφιβολία πως όλοι οι υπάλληλοι θέλουν να φεύγουν την ώρα που αναγράφεται στη σύμβασή τους ή ακόμη και αν καθυστερήσουν λόγω φόρτου εργασίας και πάλι θέλουν να τελειώσουν το συντομότερο δυνατό και αναίμακτα...

Αυτό φαίνεται και από τους αριθμούς αφού το 55% αγχώνεται πολύ με αυτό το θέμα και το 30% ακόμη περισσότερο. Σημαντικό θεωρώ πως είναι να αναφέρουμε, πως σε αυτή την ερώτηση περισσότερες θετικές απαντήσεις είχαμε από γυναίκες και κυρίως μητέρες. Όπως μας εξήγησαν ήθελαν και προσπαθούσαν να φεύγουν στην ώρα τους ή όσο το δυνατόν νωρίτερα λόγω των παιδιών. Αυτός ήταν και ο λόγος που κατά τη διάρκεια της ημέρας προσπαθούσαν και αγχώνονταν για να τελειώσουν όλα στην ώρα τους, συμβιβάζονται όμως όταν κάτι απρόοπτο συμβεί.

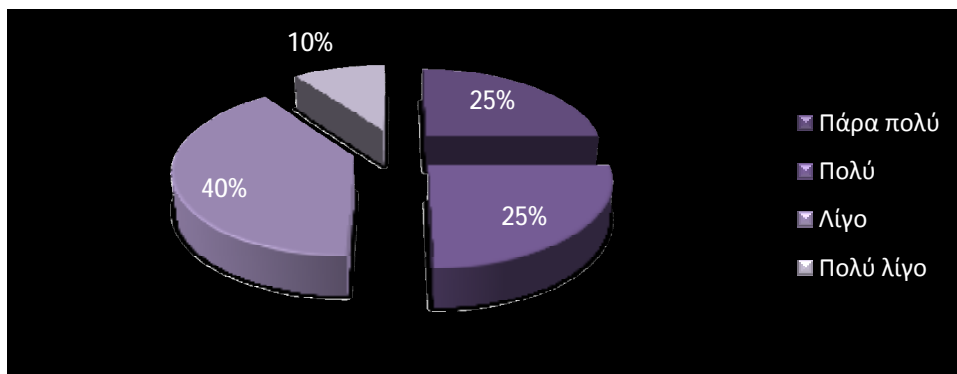
8. Εργασία και στο σπίτι μετά από πολλές ώρες εργασίας.



Η εργασία στο σπίτι έχει πάνω κάτω τις ίδιες αιτιολογίες με την προηγούμενη ερώτηση. Δηλαδή και εδώ οι θετικές απαντήσεις καταλαμβάνουν το 60% με το 20% να αγχώνονται πάρα πολύ και το 40% πολύ, ενώ το 10% λίγο και το 30% ακόμη λιγότερο.

Και σε αυτή την ερώτηση το σκήπτρο των θετικών απαντήσεων κρατάνε οι εργαζόμενες μητέρες, ενώ στο χαμηλότερο δηλαδή στο πολύ λίγο ανήκουν και άνδρες και γυναίκες το ίδιο. Στο ποσοστό 30% που αντιπροσωπεύει το πολύ λίγο, αξιοσημείωτο είναι να αναφερθεί πως οι περισσότεροι από αυτούς που την επέλεξαν σαν απάντηση είναι κυρίως νέοι, ο λόγος που τους έκανε να επιλέξουν κάτι τέτοιο είναι πως είναι πρόθυμοι να μάθουν πολλά και θεωρούν πως αν δουλέψουν περισσότερο όσο είναι νέοι θα καταφέρουν να ανέβουν στην κλίμακα της ιεραρχίας.

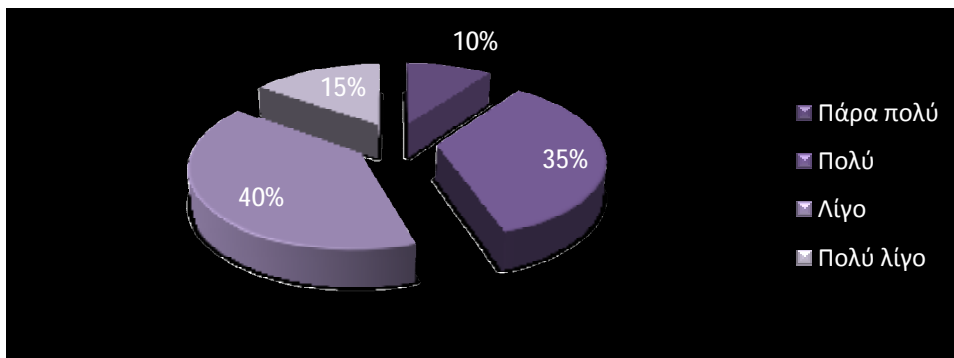
9. Αβεβαιότητα για τις αρμοδιότητες.



Σε αυτήν την ερώτηση παρατηρούμε πως οι θετικές στο σύνολό τους απαντήσεις είναι ίσες με τις αρνητικές, δηλαδή οι θετικές κατέχουν το 50% στο σύνολό τους με το 25% να το αγχώνει πάρα πολύ και το άλλο 25% να το αγχώνει πολύ, ενώ αντίθετα το 40% να το αγχώνει λίγο και το 10% να μην το αγχώνει σχεδόν καθόλου συγκεντρώνοντας συνολικά το υπόλοιπο 50% το οποίο δεν αγχώνεται ιδιαίτερα για τις αρμοδιότητες του.

Οι περισσότεροι από όσους αγχώνονται έχουν και θέσεις κλειδιά στην τράπεζα ή έρχονται σε συχνή επαφή με τους πελάτες – πολίτες και το να μην είναι βέβαιοι με τις αρμοδιότητες τους αγχώνει και στο γεγονός πως κάτι μπορεί να γίνει λάθος ή να μην ξέρουν μέχρι που ακριβώς πρέπει να φτάσει η διαδικασία.

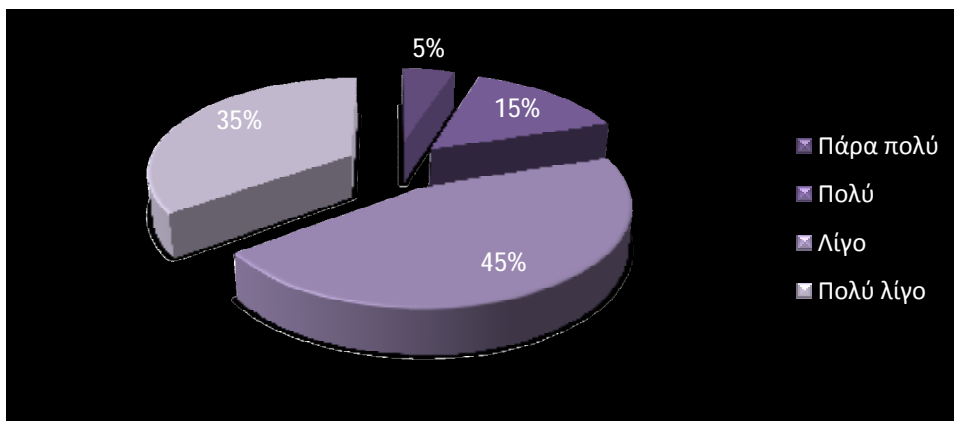
10. Λήψη αποφάσεων ή σχεδιασμός.



Η διαδικασία λήψης αποφάσεων από μόνη της προκαλεί ένα άγχος στο αρμόδιο στέλεχος πόσο μάλλον όταν αυτή σχετίζεται με τον κλάδο των τραπεζών που σημαίνει χρήμα. Αυτό παρατηρήθηκε κυρίως στα ανώτερα στελέχη στους προϊσταμένους των ταμείων που για παράδειγμα πρέπει να δώσουν έγκριση για ανάληψη μεγάλων κεφαλαίων. Σύμφωνα με αυτά ο παραπάνω πίνακας διαμορφώθηκε όπως φαίνεται.

11. Όχι πολύ απαιτητική δουλειά.

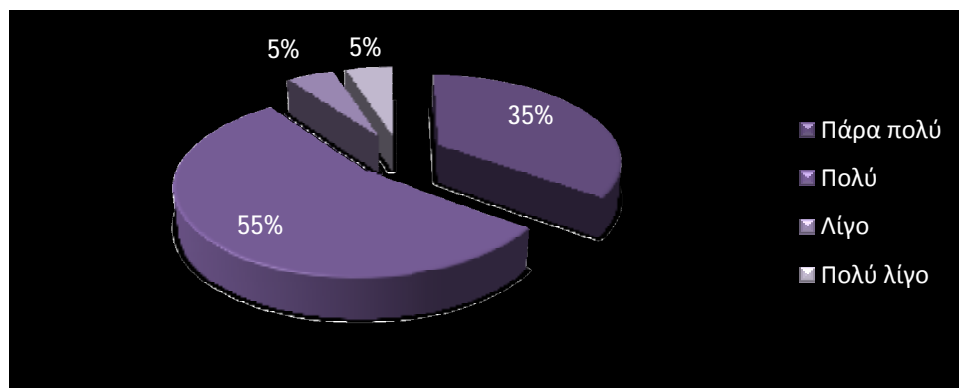
12.



Μόλις το 5% αγχώνεται πάρα πολύ για τη μη απαιτητική δουλειά και το 15% πολύ, αυτό το ποσοστό οφείλεται είτε σε αυτούς που φοβούνται πως όταν η δουλειά είναι λιγότερο απαιτητική η προσοχή τους ίσως μειωθεί και είναι ευκολότερο να κάνουν λάθη, είτε σε υπαλλήλους που το μεγαλύτερο μέρος των αρμοδιοτήτων τους δεν είναι ιδιαίτερα απαιτητικό και φοβούνται (όπως έχουν γίνει σήμερα τα πράγματα) για τη θέση τους, δηλαδή εφόσον δεν έχουν κάτι ιδιαίτερος δύσκολο και εξειδικευμένο να κάνουν είναι ευκολότερο να απολυθούν (λόγω περικοπών) ακόμη

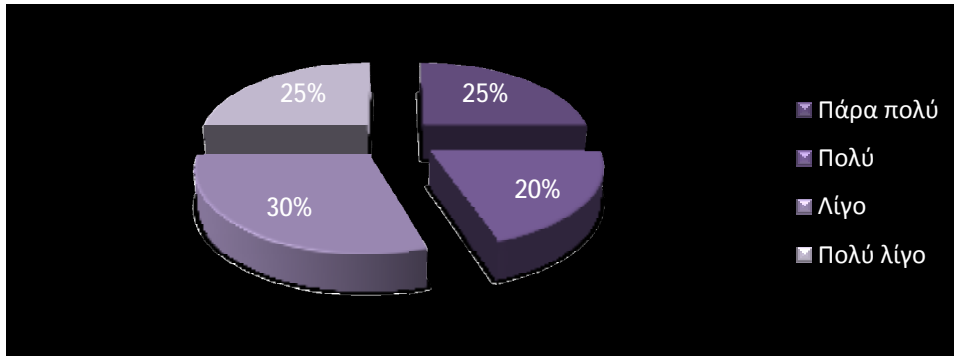
και αν είναι αρκετά γρήγοροι σε ότι κάνουν ή πολύ εξυπηρετικοί με το κοινό και τους συναδέλφους.

13. Πολλή δουλειά και λίγος χρόνος.



Σε αυτήν την ερώτηση δεν υπάρχουν εξαιρέσεις ούτε φύλλου ούτε ηλικίας, αναμφισβήτητα όπως φαίνεται και από τα νούμερα η συντριπτική πλειοψηφία αγχώνεται τουλάχιστον πολύ όταν έχει όγκο εργασιών και λίγο χρόνο και φαίνεται από το γεγονός πως οι θετικές απαντήσεις καταλαμβάνουν το 90% συνολικά. Είναι πολύ λογικό αυτό εφόσον η τράπεζες καθημερινά γενικά καθημερινά έρχονται σε συνεχή επαφή με τον κόσμο και καθημερινά έχουν καινούρια πράγματα να κάνουν, αυτό σημαίνει πως είναι πολύ εύκολο αν κάτι δεν τελειώσει τη στιγμή που πρέπει να αρχίσει να συσσωρεύεται όγκος εργασιών πίσω και αυτό σίγουρα είναι πρόβλημα! Ενδέχεται να μην προλάβουν προθεσμίες και να δημιουργηθεί σοβαρό πρόβλημα στον πελάτη και κατ' επέκταση στην τράπεζα. Όπως μου είπαν άλλωστε είναι δύσκολο να ασχολείσαι με το χρήμα και πόσο μάλλον σήμερα...

14. Εξέλιξη σταδιοδρομίας και δυνατότητες προαγωγής.



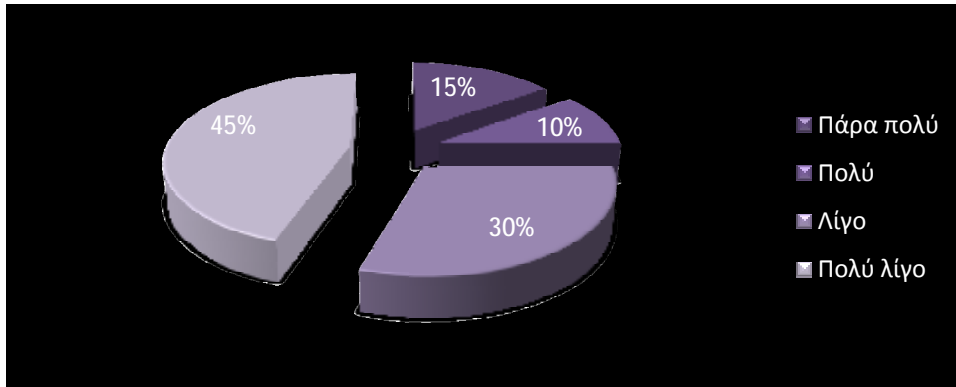
Η εξέλιξη στην εργασία είναι πολύ σημαντική καθώς και η προαγωγή και για τις δύο άκρες του νήματος (δηλαδή εργοδότη – εργαζόμενο), τρεις είναι οι κυριότεροι λόγοι από την πλευρά των εργαζομένων.

Πρώτο και σημαντικότερο είναι η αύξηση του μισθού, σύμφωνα με τα ισχύοντα μέχρι στιγμής την προαγωγή συνοδεύει και μία αύξηση. Δεύτερο έρχεται η «ασφάλεια» του ότι γίνεται δυσκολότερη η απόλυσή σου, όπως γνωρίζουμε όσο πιο ψηλά βρίσκεσαι στην ιεραρχία τόσο πιο δύσκολα φεύγεις και αυτό γιατί έχεις περισσότερες ευθύνες και η δουλειά σου γίνεται πιο εξειδικευμένη, μαθαίνεις περισσότερα χωρίς αυτό να σημαίνει πως αν γίνει κάποιο σοβαρό λάθος δεν θα επιβληθούν κυρώσεις και δεν υπάρχει ακόμη και περίπτωση απόλυσης (περισσότερο στον ιδιωτικό τομέα).

Τρίτο και καθόλου ασήμαντο, όπως έχουμε μάθει από την πυραμίδα αναγκών του Maslow ο άνθρωπος όταν καλύπτει κάποιες ανάγκες προσπαθεί να «ανέβει» σκαλοπάτι και να καλύψει άλλες ανάγκες. Η εξέλιξη λοιπόν στον τομέα της εργασίας καλύπτει ανάγκες ψυχολογικές, ξεκινώντας από την ικανοποίηση ενός εργαζόμενου πως οι κόποι του ανταμείφθηκαν και η προσπάθειά του, το κύρος που ενδέχεται να του προσδώσει μια καλύτερη θέση μέχρι ένα καλύτερο σπίτι (εφόσον ήδη έχει καλυφθεί η ανάγκη της στέγης), ένα καλύτερο αυτοκίνητο κλπ., μπορεί κάποιος όταν ανέβει στα ανώτατα κλιμάκια της ιεραρχίας να καλύψει και τις ανάγκες της αυτοπραγμάτωσης.

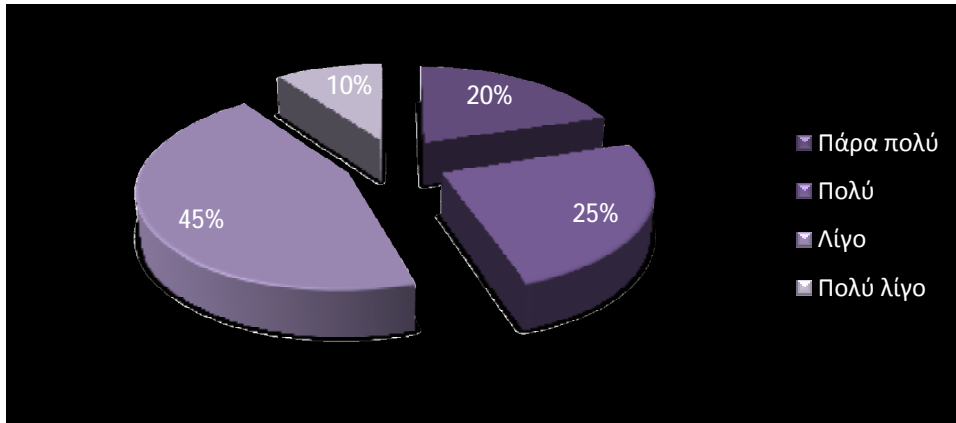
Όλα τα παραπάνω σίγουρα προκαλούν άγχος για διαφορετικούς λόγους στους νέους ή χαμηλόβαθμους για το αν καταφέρουν να ανέβουν, ενώ σε όσους βρίσκονται από τη μέση της ιεραρχίας και πάνω λίγο πλέον τους απασχολεί αυτό κυρίως αυτοί αγχώνονται για τις περισσότερες και σημαντικότερες ευθύνες που έχουν και για το πώς μπορούν να προβλέψουν και να αποφύγουν πιθανά λάθη.

15. Πολύ λίγη δουλειά.



Η ερώτηση αυτή είχε τα αναμενόμενα για εμένα αποτελέσματα, δεν αγχώνει δηλαδή ιδιαίτερα το προσωπικό εκτός από λίγους που φοβούνται για τη θέση τους και αυτοί είναι κυρίως χαμηλόβαθμοι διότι στη σημερινή εποχή υπάρχει κίνδυνος μειώσεων προσωπικού και φοβούνται πως με τη λίγη δουλειά δε χρειάζεται να υπάρχουν για παράδειγμα δύο άτομα στην υποδοχή της τράπεζας εφόσον μπορεί σε αυτό να βοηθήσει και ο προϊστάμενος μέσης βαθμίδας. Η άλλη μερίδα είναι οι πιο αγχωτικοί υπάλληλοι που αγχώνονται πολύ πιο εύκολα και σε αυτήν την περίπτωση η αιτιολογία είναι πως ενδεχομένως έχουν μάθει στην πολύ δουλειά και στην πίεση και τώρα φοβούνται τη χαλαρότητα μήπως τους οδηγήσει σε κάποιο λάθος.

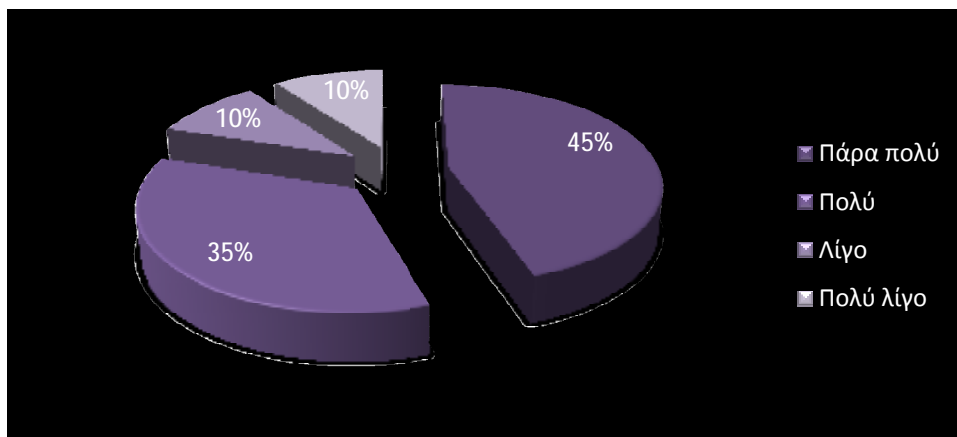
16. Αλλαγή στις εργασιακές πρακτικές.



Στο διάγραμμα αυτό βλέπουμε πως πάρα πολύ αγχώνεται το 20% και το 25% πολύ, αυτοί είναι κυρίως όσοι έρχονται σε άμεση επαφή με μεγάλο μέρος του κοινού και οτιδήποτε δεν έχουν καταλάβει σωστά έχει ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση και μη σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη. Λίγο γι' αυτό αγχώνεται το 45% των ερωτηθέντων και καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της πίτας και πολύ λίγο το 10%, αυτοί είναι όσοι έρχονται σε επαφή με λιγότερο μέρος το κοινού και έχουν περισσότερο χρόνο να ασχοληθούν με το αν δεν έχουν καταλάβει κάτι σωστά.

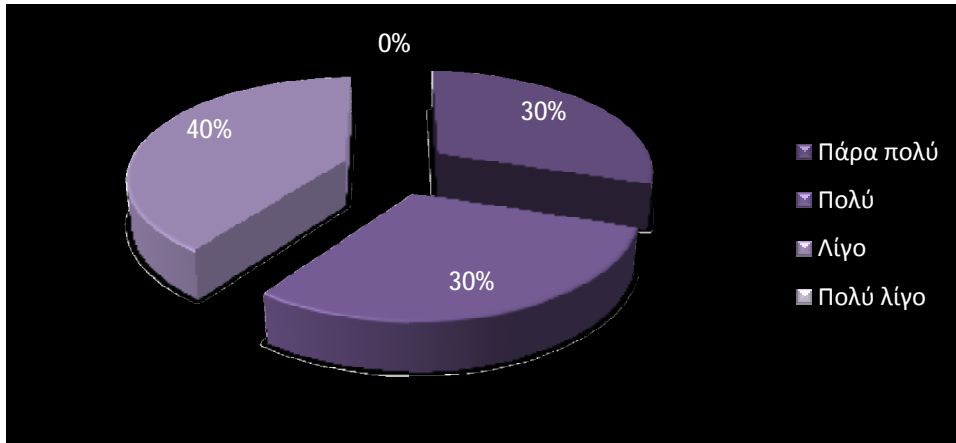
Πιο συγκεκριμένα παρόλο που οι οδηγίες είναι σαφείς και υπάρχει περίπτωση να έχουν γίνει και σεμινάρια για αυτό, σίγουρα στην εφαρμογή της αλλαγής κάποιος θα διαπιστώσει πως κάτι δεν κατάλαβε απόλυτα, ενδεχομένως και μία εξαίρεση. Εδώ συναντάμε και πάλι τη θέση του υπάλληλου, αν λοιπόν αυτός είναι ταμίας θα καθυστερήσει ή δεν θα κάνει σωστά τη δουλειά του πελάτη και προκαλείται άγχος στον υπάλληλο είτε επειδή υπάρχουν αρκετοί από πίσω που περιμένουν και πολλές φορές αγανακτούν, είτε επειδή ο ίδιος ο πελάτης υπάρχει περίπτωση να αντιδράσει ακραία επειδή καθυστερεί για παράδειγμα για μια απλή συναλλαγή (όμως μου είπαν η οικονομική κατάσταση της χώρας έχει αλλάξει πολύ τους ανθρώπους, έχουν χάσει την υπομονή και πολύ ακόμη και τους τρόπους τους). Αν αυτός ο υπάλληλος που ίσως δεν έχει καταλάβει κάτι σωστά είναι υπεύθυνος για ομόλογα ή για το χρηματιστήριο αφενός δεν αντιμετωπίζει τόσο εύκολα την «οργή» του πελάτη εκτός και αν το λάθος του επιφέρει χρηματική ζημιά στον πελάτη, αφετέρου δεν έχει πίσω του μια ουρά κόσμου να περιμένει γι' αυτόν...

17. Χρονικές πιέσεις και προθεσμίες.



Δεν πιστεύω πως η ερώτηση αυτή χρίζει μεγάλης ανάλυσης, το διάγραμμα είναι ξεκάθαρο με το 45% να απαντά πως αγχώνεται πάρα πολύ, το 35% πολύ, και από 10% λίγο και πολύ λίγο. Όλοι οι εργαζόμενοι ανεξαρτήτου κλάδου νοιώθουν κάποιο άγχος όταν υπάρχει κάποια προθεσμία, αυτό που κάνει ίσως πιο αγχωτικό τον παράγοντα αυτό στον τραπεζικό κλάδο είναι οι στόχοι που έχουν άμεσο αποτέλεσμα κυρίως με το μισθό! Στην τράπεζα όπως και σε αρκετούς άλλους κλάδους υπάρχει η πολιτική που λέει το εξής, υπάρχουν κάποιοι στόχοι ανά περιοχή που πρέπει να πιάσουν για να πάρουν τα γνωστά μπόνους, για να μην επαναπαυτούν όμως οι υπάλληλοι το μπόνους θα πάρουν μόνο οι πέντε που θα πετύχουν ή θα ξεπεράσουν κατά πολύ τους στόχους ακόμη και αν υπάρχουν πολλοί περισσότεροι που θα πιάσουν το όριο. Συνεπώς αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να μην επαναπαύονται και να μην εφησυχάζουν από άποψη «αφεντικού – τράπεζα», αλλά από άποψη υπαλλήλου να μην ηρεμούν και να προσπαθούν αγωνιωδώς πολλές φορές να ξεπεράσουν τον εαυτό τους.

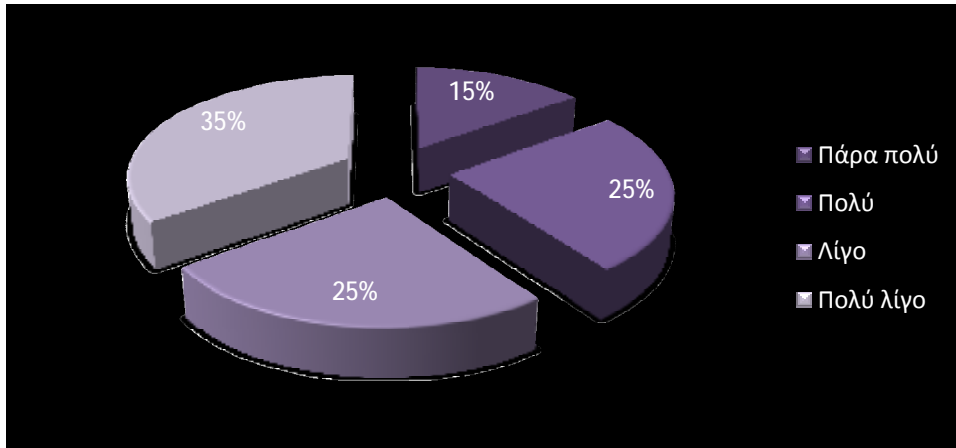
18. Έλλειψη ποικιλίας κινήτρων.



Σχεδόν μοιρασμένα είναι εδώ οι θετικές με τις αρνητικές απαντήσεις εφόσον 60% απαντούν στο σύνολο πως ανησυχούν πολύ ή πάρα πολύ και το 40% λέει πως λίγο τους αγχώνει η κατάσταση αυτή. Δεν υπάρχουν πολλά να αναλύσουμε στο διάγραμμα αυτό από τη στιγμή που ήδη έχουμε αναλύσει παραπάνω πως υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι φοβούνται για τη θέση τους και γενικά αγχώνονται ιδιαίτερα.

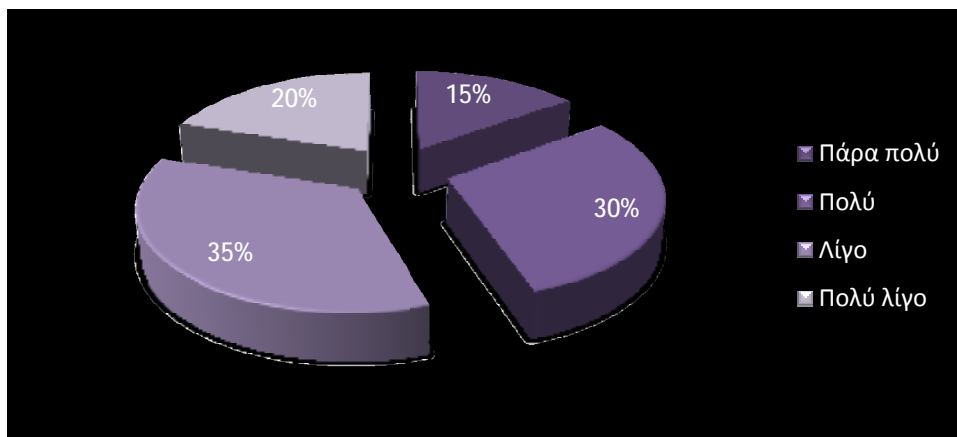
Αξιοσημείωτο όμως είναι πως δεν υπάρχει εργαζόμενος στον τραπεζικό κλάδο (τουλάχιστον στο φάσμα των ερωτηθέντων) που να μην αγχώνεται καθόλου ή να αγχώνεται λίγο. Ενδεχομένως αυτό να συμβαίνει επειδή όπως αναφέραμε και σε παραπάνω ερώτηση, οι τραπεζοϋπάλληλοι έχουν μάθει να δουλεύουν με μπόνους και ίσως τους φοβίζει το γεγονός ότι ίσως δεν πιάσουν τους στόχους.

19. Φόβος λαθών.



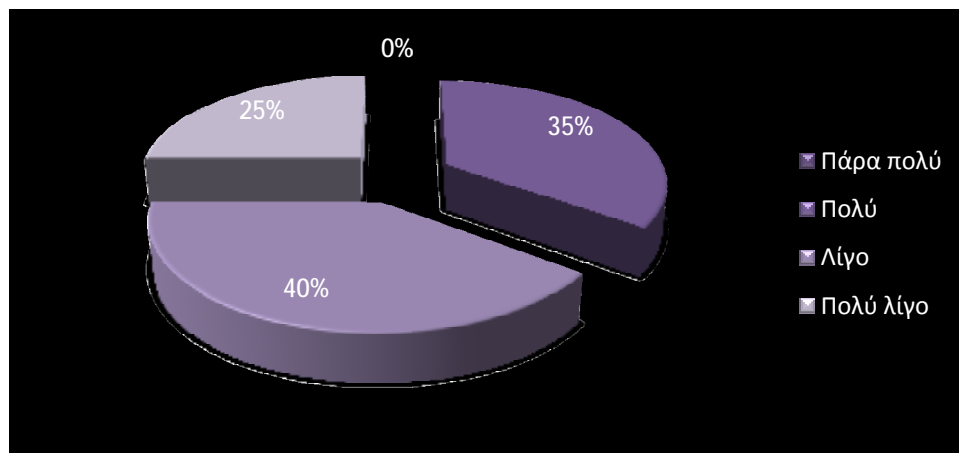
Εδώ τα πράγματα μάλλον δεν είναι ακριβώς όπως θα περιμέναμε! Πολλοί ίσως θα φαντάζονταν πως τα ποσοστά του πολύ και πάρα πολύ να ήταν πολύ μεγαλύτερα στο σύνολό τους από το λίγο και πολύ λίγο. Τα πράγματα όμως έχουν ως εξής, η αλήθεια είναι πως η απάντηση στο φαινόμενο αυτό βρίσκεται στη θέση που κατέχει ο καθένας στην τράπεζα. Δηλαδή, οι υψηλά ιστάμενοι (όσοι βρίσκονται από το μέσο επίπεδο διοίκησης και πάνω) αγχώνονται για την πιθανότητα λάθους πολύ περισσότερο διότι ένα δικό τους λάθος ίσως αποβεί μοιραίο. Για παράδειγμα ίσως πάρει δάνειο κάποιος που δεν πληρεί όλες τις προϋποθέσεις, αυτό δεν είναι κάτι που διορθώνεται τόσο εύκολα. Από την άλλη πλευρά, οι χαμηλόβαθμοι υπάλληλοι ή ακόμη και τα χαμηλόβαθμα στελέχη δεν αντιμετωπίζουν αυτό το πρόβλημα αφού οι περισσότερες από τις εργασίες τους «πατάνε» πάνε σε συγκεκριμένες φόρμες για να ολοκληρωθούν, έτσι πολλά λάθη αποφεύγονται εφόσον αν κάτι λείπει ή δεν είναι σωστό το σύστημα δεν προχωράει τη διαδικασία. Από την άλλη πλευρά ακόμη και αν κάτι δεν έχει γίνει απολύτως σωστά μπορεί να διορθωθεί με την επόμενη επίσκεψη του πελάτη στην τράπεζα (π.χ. ανοίγοντας έναν λογαριασμό, ο υπάλληλος ξέχασε να κρατήσει αποδεικτικό του ΑΜΚΑ του πελάτη. Μπορεί να το προσκομίσει ο πελάτης την επόμενη φορά που θα έρθει από την τράπεζα).

20. Απογοήτευση από την εργασία.



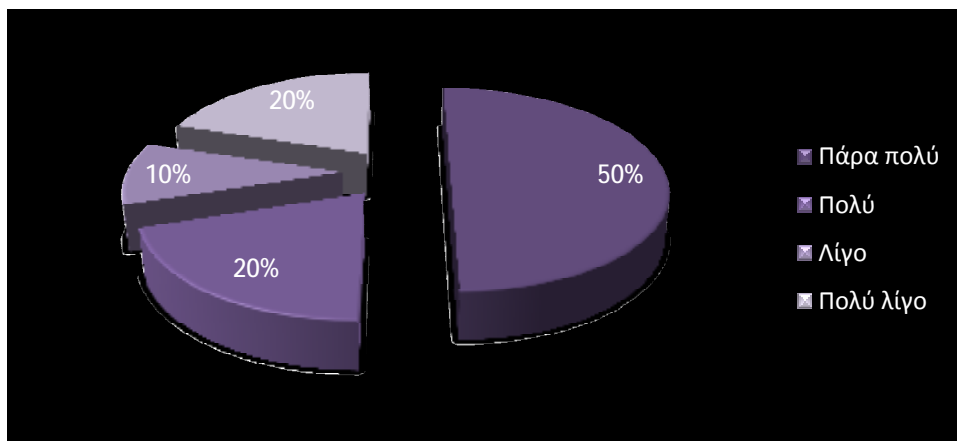
Βλέπουμε πως η απογοήτευση από την εργασία πάρα πολύ αγχώνει το 15% και πολύ το 30%, ενώ το 35% λίγο και ακόμη λιγότερο το 20%. Σίγουρα το να μην είναι κάποιος ικανοποιημένος είτε από την εργασία του είτε από το περιβάλλον στο χώρο εργασίας του προκαλεί άγχος σε κάποιο βαθμό, εφόσον στον εργασιακό χώρο ο κάθε εργαζόμενος σπαταλά σχεδόν τη μισή του ζωή. Ακόμη και αν ο ίδιος ο υπάλληλος δεν το θέλει η πίεση που νοιώθει καθημερινά εν καιρώ όλο αυτό μετατρέπεται σε άγχος διότι αν το πρόβλημα είναι η ίδια η εργασία τότε ο εργαζόμενος το μόνο που σκέφτεται είναι πως θα αλλάξει επάγγελμα (και την ήδη υπάρχουσα εργασία τη θεωρεί βάρος), ενώ αν αυτό που τον ενοχλεί είναι το περιβάλλον διαρκώς σκέφτεται τι θα αντιμετωπίσει την επόμενη μέρα.

21. Έλλειψη απαραίτητων ικανοτήτων.



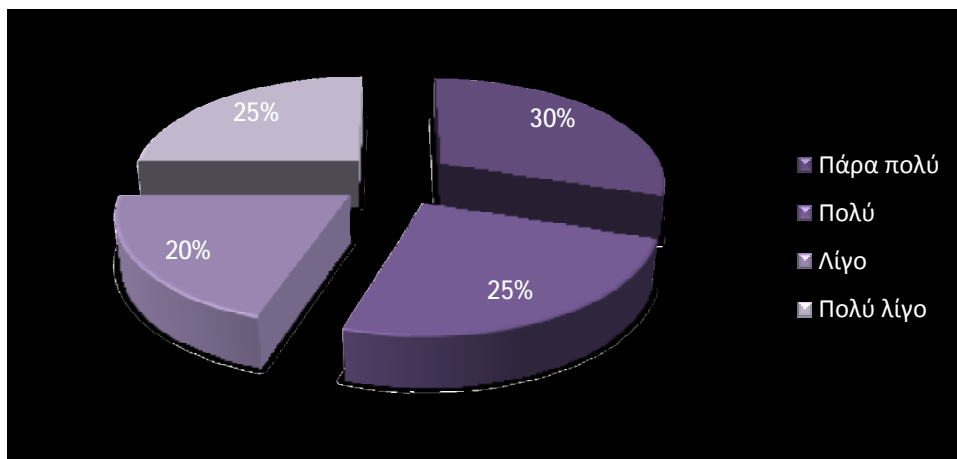
Δε νομίζω πως υπάρχουν πολλά να αναλύσουμε σε αυτό το γράφημα εφόσον όλοι γνωρίζουμε πως κινείται η αγορά. Κατά τη δική μου άποψη είναι απόλυτα λογικό πως δεν υπάρχει άνθρωπος ο οποίος να μην αγχώνεται για το αν έχει τις απαραίτητες ικανότητες για την εργασία του. Ειδικά στο ρευστό οικονομικό περιβάλλον που βρίσκεται η χώρα μας αυτή τη στιγμή και η υπερπροσφορά πτυχιούχων που αναζητούν εργασία κάνει το άγχος αυτό ακόμη μεγαλύτερο. Άνθρωποι που δεν έχουν απόλυτη σχέση με το αντικείμενο που ασχολούνται, ή άνθρωποι που δεν έχουν προσπαθήσει να εξελιχθούν μετά την πρόσληψή τους με σεμινάρια για παράδειγμα ή ακόμη και μεταπτυχιακά ή με τα νέα προγράμματα χρήσης υπολογιστών σίγουρα φοβούνται αρκετά έναν νεότερο με πτυχίο, γνώσεις, μεγάλη θέληση για εργασία και σήμερα με πολύ μικρότερο μισθό. Για αυτούς τους λόγους αυτούς τα ποσοστά του πάρα πολύ είναι στο 35% και του πολύ στο 40%. Ενώ το 25% που αγχώνεται λίγο είναι κυρίως άνθρωποι που έχουν ακριβώς ότι χρειάζεται για τη θέση στην οποία βρίσκονται, αρκετοί ίσως και παραπάνω από άποψη μαθησιακού υποβάθρου, ή ακόμη και αν η εκπαίδευση τους δεν ακριβώς αυτό που χρειάζονται έχουν μεγάλη εμπειρία. Κατά την άποψή μου δεν είναι τυχαίο που σε αυτό το ερώτημα δεν υπάρχει κανείς που να μην τον απασχολεί καθόλου.

22. Συναντήσεις και παρουσιάσεις.



Οι ερωτηθέντες που διαμόρφωσαν την εικόνα του γραφήματος αυτού ανήκουν σε διάφορα κλιμάκια και θέσεις, γι' αυτό και τα κίνητρα που τους επηρεάζουν είναι εντελώς διαφορετικά. Παρόλα αυτά βλέπουμε πως οι συναντήσεις και οι παρουσιάσεις προκαλούν στρες σε μεγάλο ποσοστό υπαλλήλων, οι υψηλά ιστάμενοι αγχώνονται για τις συναντήσεις και κυρίως για τις παρουσιάσεις όταν όμως αυτό έχει να κάνει με πελάτη, διότι έτσι όπως έχουν οι μέρες σήμερα οι πιέσεις που δέχονται οι υπάλληλοι να κλείσουν μια συμφωνία και να πετύχουν τους στόχους που τους έχουν τεθεί είναι πολύ μεγαλύτερες. Απο την άλλη πλευρά άλλος λόγος που αγχώνει αρκετά μεγάλο κομμάτι εργαζομένων που ανήκουν όμως σε μικρότερο επίπεδο ιεραρχικά είναι η έλλειψη εμπειρίας τους σε τέτοιες καταστάσεις. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι και απο τη φύση της εργασίας τους δεν έχουν στο καθημερινό τους πρόγραμμα παρουσιάσεις σε καθημερινή βάση με αποτέλεσμα όταν έρθει η ώρα να παρουσιάσουν την εργασία τους (συνήθως στα στελέχη της τράπεζας) αγχώνονται.

23. Αβεβαιότητα για την εργασία ή κίνδυνος ανεργίας.

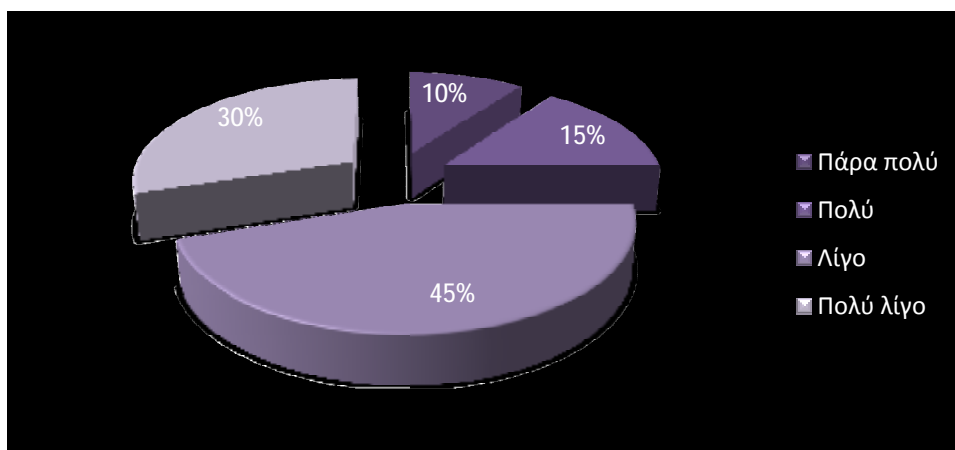


Ίσως το γράφημα αυτό να προκαλεί ερωτήματα διότι έρχεται σε αντίθεση με ότι μπορεί κάποιος να ακούει στην αγορά γενικά. Η ανεργία σε κάθε περίπτωση μόνο σαν λέξη προκαλεί άγχος αυτό σίγουρα συμβαίνει και σε τραπεζικούς υπαλλήλους, αυτό που τους κάνει όμως να είναι πιο ήρεμοι είναι μια γενική εικόνα και αντίληψη που υπάρχει από κάποιους πως η απομάκρυνση από τη θέση τους είναι πιο δύσκολη σε τράπεζα, από κάποια άλλη ιδιωτική επιχείρηση. Άλλοι πάλι μας απάντησαν πως βρίσκονται κοντά σε ηλικία συνταξιοδότησης οπότε είναι πιο ήρεμοι, οι προαναφερθέντες καλύπτουν τα ποσοστά 20% και 25% που αγχώνονται λίγο και πολύ λίγο αντίστοιχα.

Σε αντίθεση με τους παραπάνω έρχονται οι υπόλοιποι οι οποίοι αγχώνονται πολύ με κάποια ενδεχόμενη εφεδρεία που είναι αρκετά νέοι στη δουλειά και φοβούνται μια ενδεχόμενη απομάκρυνσή τους. Όλοι αυτοί που φοβούνται πως ίσως αναγκαστούν να ψάξουν για μία νέα θέση εργασίας σε ένα περιβάλλον που ζήτηση εργασίας είναι τεράστια και η προσφορά μηδαμινή.

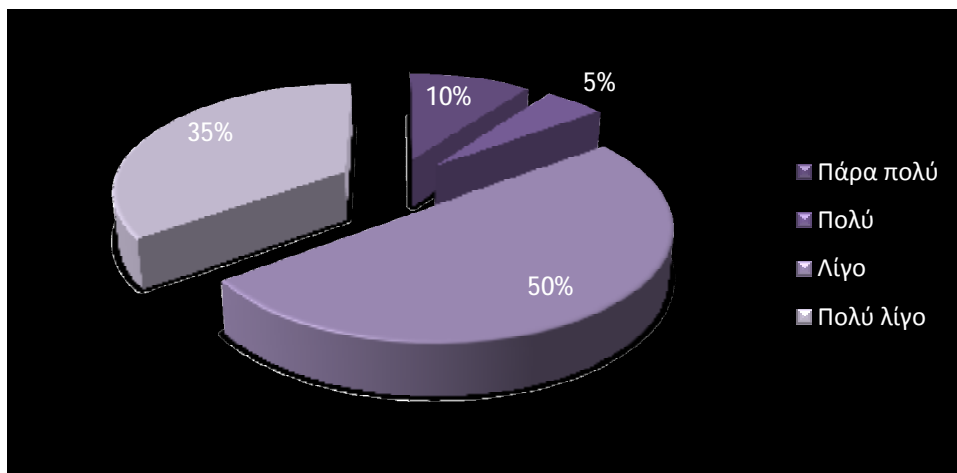
Γ. Ερωτήσεις για το πώς επηρεάζει το εργασιακό περιβάλλον την ψυχολογία των εργαζομένων.

24. Σχέσεις με τους συναδέλφους.



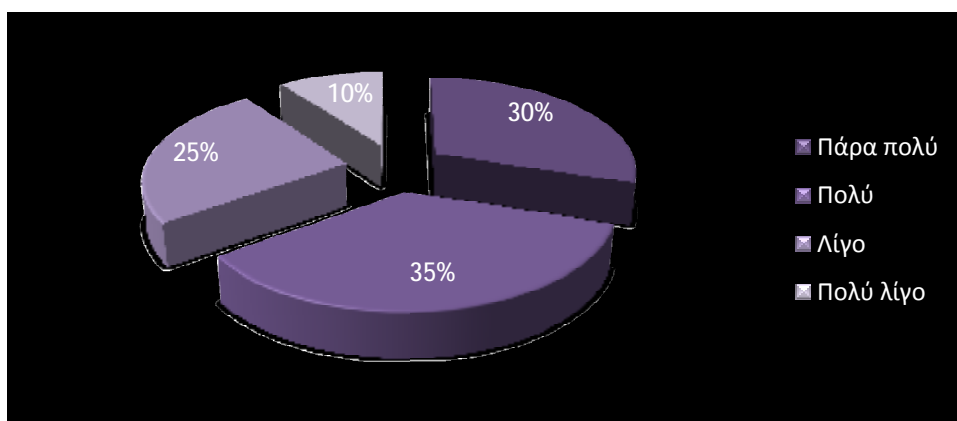
Αδιάφορο θεωρούνται σε γενικό βαθμό οι σχέσεις με τους συναδέλφους σύμφωνα με όσα το γράφημα παρουσιάζει από τη στιγμή που από αυτό επηρεάζει πάρα πολύ το 10%, πολύ το 15%, λίγο το 45% και πολύ λίγο το 30%. Όπως μας εξήγησαν δεν δίνουν ιδιαίτερη σημασία γιατί αφενός το κλίμα από μόνο του είναι καλό, αφετέρου σημασία έχει να κάνουν σωστά τη δουλειά τους. Οι υπόλοιπες προσωπικές σχέσεις που έχουν δεν υπάρχει κανένας λόγος να τους προκαλούν άγχος και είναι ξεχωριστό κομμάτι από τη δουλειά.

25. Σχέση με τον διευθυντή.



Έκπληξη μου προκάλεσε το γεγονός ότι αρκετοί από τους υπαλλήλους που ερωτήθηκαν σημείωσαν ότι δεν τους αγχώνει ιδιαίτερα η σχέση τους με το διευθυντή τους, αν συμπεριλάβουμε υπόψη μας τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν καθημερινά ερχόμενοι σε επαφή με πελάτες οι οποίοι έχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές και είναι αρκετοί. Οι πιέσεις που ασκούνται από προϊσταμένους – διευθυντές τμημάτων συνεχώς αυξάνονται.

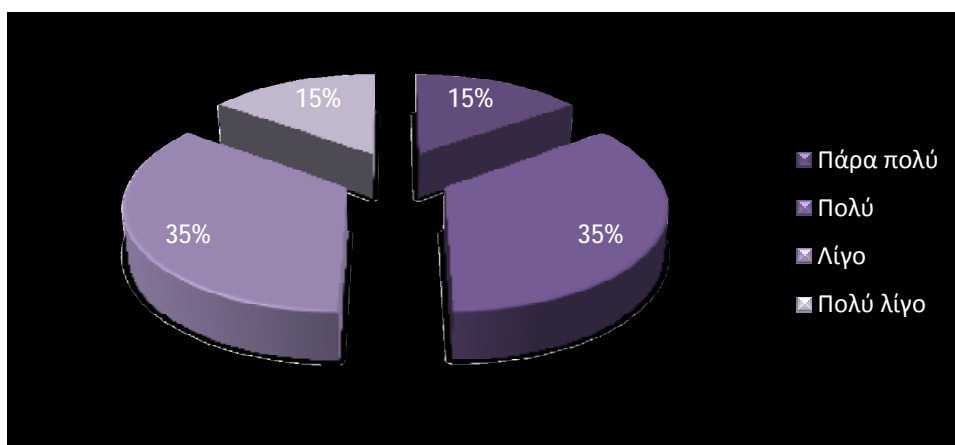
26. Έλλειψη σαφών στόχων.



Προφανώς και το διάγραμμα αυτό είναι αναμενόμενο αφού οι στόχοι και οι απαιτήσεις που έχει κάποιος από τον εκάστοτε υπάλληλο πρέπει να είναι σαφείς και ξεκάθαροι από την αρχή. Όταν αυτό δε συμβαίνει σε ορισμένες περιπτώσεις είναι

λογικό οι υπάλληλοι να αγχώνονται ή ακόμη και να πανικοβάλλονται εφόσον δεν ξέρουν τί πρέπει να κάνουν και πώς και κυρίως πως να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους.

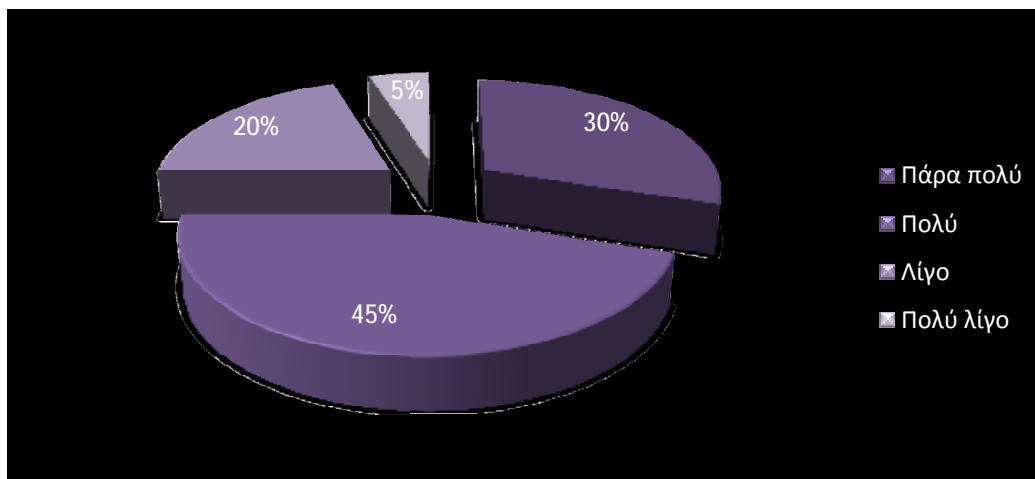
27. Αντιμετώπιση συγκρούσεων.



Ισομοιρασμένα βλέπουμε πως είναι τα πράγματα εδώ, αφού οι θετικές απαντήσεις δηλαδή το πάρα πολύ και πολύ καλύπτουν το 50% της πίτας και το λίγο και πολύ λίγο καλύπτει το υπόλοιπο 50%. Όπως μας είπαν οι συγκρούσεις και οι εντάσεις που δημιουργούνται είναι συνήθως με τους πελάτες. Η υπάρχουσα οικονομική κατάσταση έχει κάνει τους πάντες πιο πιεστικούς και οξύθυμους με αποτέλεσμα οι επικοινωνία και οι συνεργασία τους να είναι πιο δύσκολη.

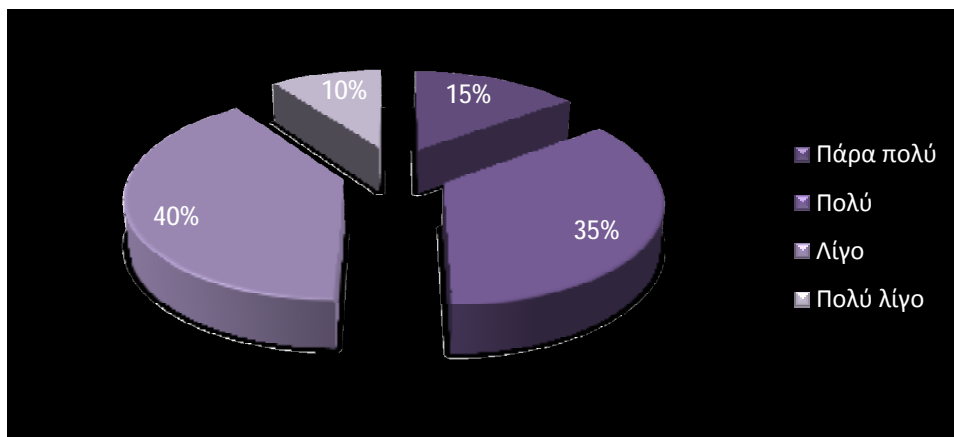
Δεν είναι τυχαίο πως τις θετικές απαντήσεις έδωσαν υπάλληλοι που κύριο αντικείμενο της εργασίας τους είναι τα δάνεια, οι πιστωτικές κάρτες, οι επιταγές και οι ρυθμίσεις τους καθώς και τα ταμεία. Οι υπόλοιποι εργαζόμενοι που δεν έρχονται σε συχνή επαφή με τον κόσμο και κατ' επέκταση δεν αντιμετωπίζουν τέτοια προβλήματα δεν μπορούν να αγχώνονται από αυτές τις καταστάσεις, έτσι διαμορφώθηκε τελικά ο παραπάνω πίνακας.

28. Έλλειψη ενθάρρυνσης ή στήριξης.



Στον κλάδο αυτό η στήριξη, υποστήριξη και ενθάρρυνση θεωρούνται πολύ σημαντικοί σύμμαχοι, όπως και σε κάθε πολύ ανταγωνιστικό κλάδο. Εντύπωση μου προκάλεσε πως για αυτές τις έννοιες μου είπαν πως τις χρειάζονται και εντός αλλά και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος. Η τόση ένταση και πίεση που βιώνουν καθημερινά τους εξαντλεί και όπως μας είπαν έχουν ανάγκη στήριξης και από τους συναδέλφους τους αλλά στήριξη και κατανόηση και από το σπίτι τους (εφόσον μπορεί να υπάρξουν μεταθέσεις, αποσπάσεις ή η ανάγκη κάλυψης κάποιας θέσης σε άλλη περιοχή μεταξύ άλλων) για να μπορέσουν να συνεχίσουν.

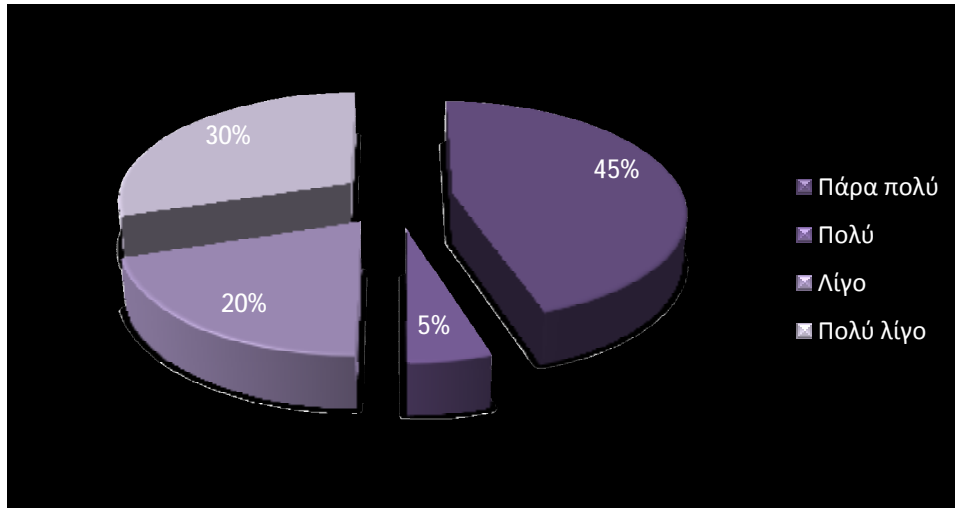
29. Επιδράσεις της δουλειάς στην προσωπική ζωή.



Από τη συνομιλία που είχα με τους εργαζόμενους κατάλαβα πως η απάντηση στην ερώτηση αυτή βρίσκεται στον χαρακτήρα του κάθε ανθρώπου, από τη στιγμή που διαχειρίζονται χρήματα ασφαλώς και θα υπάρχει άγχος και πίεση. Όμως αν εξαιρέσουμε την κατηγορία όσων αναφέραμε λίγο νωρίτερα (έρχονται σε σύγκρουση με πελάτες), υπήρχαν πολλοί που μας είπαν πως για να καταφέρουν να επιβιώσουν, φεύγοντας από την τράπεζα αφήνουν εκεί όλο το άγχος που τους έχει προκληθεί προκειμένου να μην το μεταφέρουν σπίτι τους, και όπως είπαν να μπορούν να είναι καλά την επόμενη μέρα.

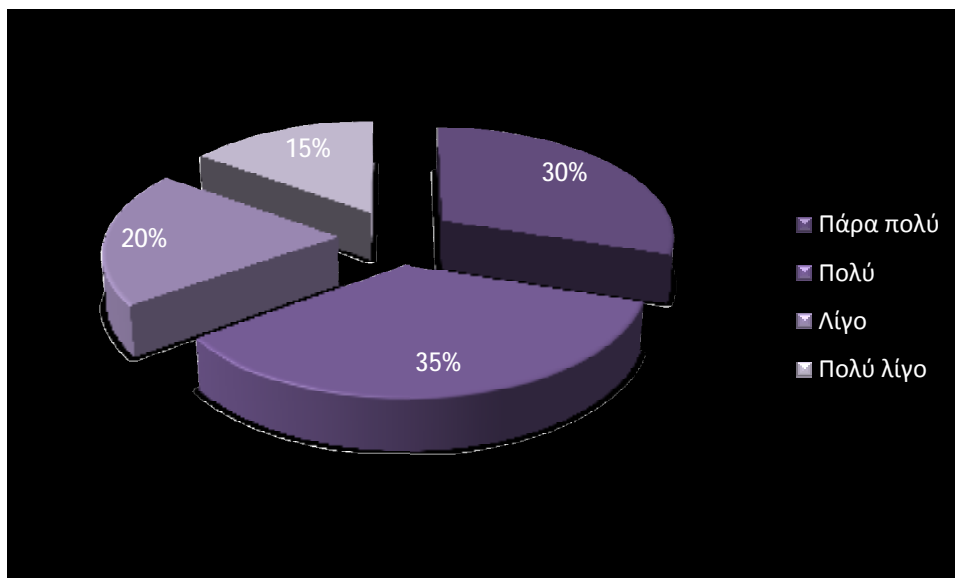
Υπάρχουν και άλλοι που είπαν πως όλο αυτό που συμβαίνει στη δουλειά το πρωί δε μπορούν να το ξεχάσουν φεύγοντας, σπίτι τους σκέφτονται διαρκώς τη δουλειά και όλο το άγχος και τα νεύρα της μέρας μεταφέρονται εκεί. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα κυρίως σε γυναίκες που έχουν παιδιά, να τις κάνει να νοιώθουν ενοχές για τη συμπεριφορά τους στο σπίτι και αυτό συμβαίνει και αντίστροφα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι άνθρωποι αυτοί να είναι διαρκώς αγχωμένοι, στεναχωρημένοι και δεν ηρεμούν ποτέ, τέτοιοι άνθρωποι (κουρασμένοι ψυχικά) με τον καιρό γίνονται μη αποδοτικοί και αναποτελεσματικοί, χωρίς όρεξη.

30. Έλλειψη συναδέλφων με τους οποίους μπορείτε να συνομιλείτε.



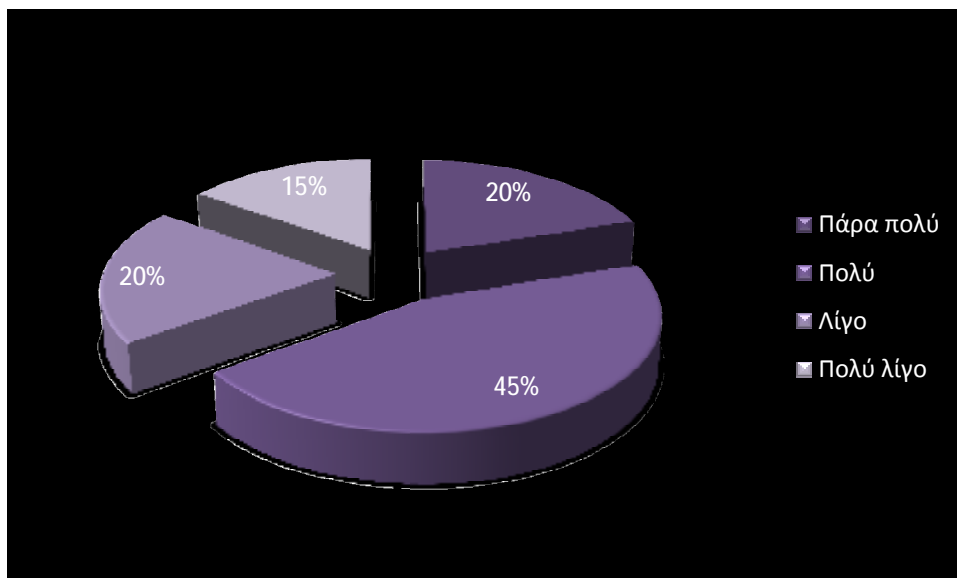
Η επικοινωνία είναι μια από τις σημαντικότερες λειτουργίες για τον άνθρωπο, είναι ζωτικής σημασίας. Αν λοιπόν στη δουλειά έχεις αγχωθεί πάρα πολύ ή έχει δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα και υπάρχει κάποιος που να μπορείς να μιλήσεις σίγουρα ηρεμείς. Επίσης το να μπορείς να συνομιλείς, να επικοινωνείς και να συνεννοείσαι με κάποιον είναι πολύ σημαντικό για τη συνεργασία και την αποφυγή λαθών κατά την έκβαση της εργασίας. Άλλοι πάλι θεωρούν πως μπορούν να τα καταφέρουν και χωρίς αυτό και πως είναι εκ φύσεως πιο μανιακοί άνθρωποι όποτε δεν έχουν σοβαρό πρόβλημα με αυτό και η έλλειψη της επικοινωνίας στο χώρο της εργασίας δεν τους αγχώνει και κατ' επέκταση δεν τους προκαλεί κάποιο πρόβλημα στην εργασία τους. Συμπερασματικά λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι και σε αυτή την ερώτηση είναι θέμα χαρακτήρα για το αν, το πώς και πόσο μπορεί αυτός ο παράγοντας να αγχώσει έναν υπάλληλο και κατά συνέπεια να επιδράσει στην αποδοτικότητά του.

31. Άβολο εργασιακό περιβάλλον.



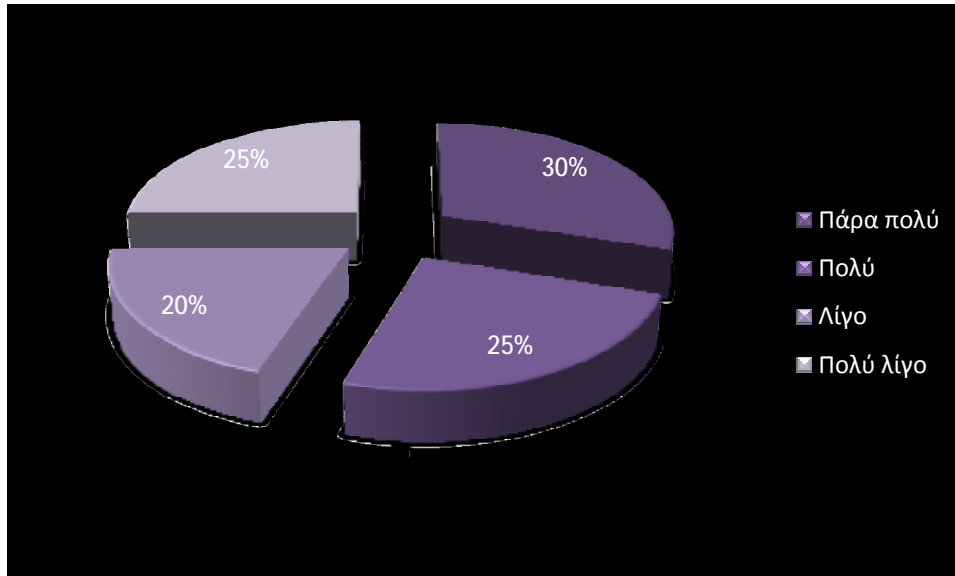
Σε γενικές γραμμές το μην νοιώθει κάποιος άνετα στο χώρο εργασίας του δεν είναι ότι καλύτερο διότι δεν θα μπορεί να δουλέψει άνετα και σωστά. Αν επικεντρώνεται στο πώς θα καθίσει και πώς θα πεί κάτι σίγουρα αυτό θα τον στρεσάρει και δεν είναι συγκεντρωμένος στη δουλειά του, συνεπώς θα είναι και λιγότερο αποτελεσματικός. Με προβλημάτισε για το πόσο σωστό θα μπορούσε να είναι το αποτέλεσμα αυτής της απάντησης βέβαια γιατί συνάντησα και αρκετούς εργαζόμενους που μου είπαν πως υποθετικά δεν θα τους ενοχλούσε να δουλεύουν και σε κάπου που δεν θα ήταν το ίδιο άνετα, χωρίς όμως να έχουν δουλέψει κάπου αλλού ή να έχουν γνωρίσει τι σημαίνει να νοιώθει κάποιος άβολα στο χώρο εργασίας του.

32. Κακή καθοδήγηση και οδηγίες



Νομίζω πως έχουμε αναλύσει τους περισσότερους αγχογόνους παράγοντες πρωτύτερα που σχετίζονται με αυτό. Πρέπει όμως να επισημάνω για μία ακόμη φορά πως ο τραπεζικός κλάδος δουλεύει διαρκώς με προθεσμίες και με χρονικά περιθώρια. Αν λοιπόν οι οδηγίες δεν είναι ξεκάθαρες και απολύτως αντιληπτές από τον υπάλληλο ή η καθοδήγηση δεν είναι σωστή είναι λογικό ο υπάλληλος να καθυστερεί και να μη μπορέσει να κάνει σωστά τη δουλειά του. Αν λοιπόν βρίσκεται και σε θέση που για παράδειγμα έχει να κάνει με δάνεια και ρυθμίσεις χρεών γενικά, σε περίπτωση που δεν έχει καταλάβει σωστά και δεν είναι σίγουρος για ότι κάνει είναι πολύ πιθανό να προκαλέσει σοβαρό πρόβλημα σε κάποιον πελάτη. Είναι λοιπόν απολύτως φυσιολογικό το μεγαλύτερο ποσοστό να τον αγχώνει κάτι τέτοιο.

33. Παράγοντες εκτός εργασίας, ασθένειες, οικονομικές ανησυχίες ή παρόμοια θέματα.



Υπάρχουν σίγουρα και εξωτερικοί παράγοντες που μπορούν και επηρεάζουν τους εργαζόμενους και τους αγχώνουν σε κάθε περίπτωση. Δεν είναι πάντα και για όλους εύκολο να ξεχωρίζουν απόλυτα την εργασία τους και τις ώρες τους εκεί από την υπόλοιπη ζωή τους, σε πολλούς ανθρώπους αν υπάρχει κάτι στην προσωπική τους ζωή που τους αγχώνει πολύ, αυτό επηρεάζει και την επαγγελματική τους ζωή. Εφόσον οι συνέπειες του άγχους δεν σταματάνε ούτε αλλάζουν θα μειώσουν την αποδοτικότητά τους, την αποτελεσματικότητά τους, να αποσπάσουν την προσοχή τους και μειώσουν τη συγκέντρωσή τους. Άλλοι πάλι άνθρωποι καταφέρνουν να μείνουν ανεπηρέαστοι από εξωτερικούς παράγοντες και να μην καταλαβαίνει ποτέ κανείς τι μπορεί να συμβαίνει στη ζωή τους, ούτε να τους επηρεάζει κάτι επαγγελματικά (κυρίως νεότερης ηλικίας άνθρωποι).

4.2 Συμπεράσματα – λύσεις έρευνας

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε για αρχή πως το άγχος όταν ξεπερνά κάποια όρια μπορεί να γίνει μέχρι και καταστροφικό. Κατ τη διάρκεια της έρευνας μπόρεσα να καταλάβω ακριβώς τι θα πει καλό και τι κακό άγχος, αν και οι περισσότεροι με τους οποίους μίλησα άγχος χαρακτήριζαν μόνο το κακό, το καλό άγχος το ονόμαζαν ενέργεια, θέληση ακόμη και ζήλο.

Όσοι απαντούσαν στις περισσότερες απαντήσεις λίγο και πολύ λίγο από την επαφή που είχα μαζί τους (έπειτα και από της σύνταξη της παρούσας εργασίας) μπόρεσα να καταλάβω πως απλώς διάφορα πράγματα που τους άγχωναν δεν τα άφηναν να τους «πνίξουν» αλλά τα μετέτρεπαν σε καλό άγχος και όλο αυτό τους έδινε ενέργεια για δημιουργικότητα, τους έκανε να είναι μονίμως σε εγρήγορση και να ψάχνουν τρόπους να κάνουν καλύτερα τη δουλειά τους.

Υπήρχαν και άλλοι που δεν μπορούσαν να ελέγξουν το άγχος τους και αυτό είχε ως αποτέλεσμα εκείνο να υπερτερεί και να τους δημιουργεί προβλήματα σε διάφορους τομείς, σε άλλους ψυχοσωματικά και εκδηλωνόταν είτε με έντονους πονοκεφάλους είτε με διαρκή σωματική κόπωση αφού όλη τους η ενέργεια καταναλωνόταν σε λάθος πράγματα. Το άγχος έκανε πολλούς υπαλλήλους μη αποδοτικούς και αποτελεσματικούς αφού τους δημιουργούσε πανικό και τους «τύφλωνε» και προκαλούσε πρόβλημα στη συνεργασία και με τους υπόλοιπους.

Το πολύ άγχος δεν κάνει καλό σε κανέναν και παρατήρησα πως το έχουν άνθρωποι που δεν ξέρουν τί ακριβώς πρέπει να κάνουν είτε επειδή οι ανώτεροι τους δεν έχουν κάνει σωστά τη δουλειά τους και δεν τους έχουν καθοδηγήσει σωστά, είτε επειδή οι ίδιοι δεν ξέρουν ακριβώς ποιο είναι το αντικείμενό τους (δεν έχουν τις κατάλληλες γνώσεις για να χειριστούν τις καταστάσεις). Σίγουρα είναι όπως αποδείχθηκε και θέμα χαρακτήρα και πώς ο καθένας μπορεί να ελέγξει και να επιβληθεί στον εαυτό του.

Ένας πολύ καλός τρόπος για να αντιμετωπίσει κανείς στον βαθμό που μπορεί το άγχος που λόγω οικονομικών συγκυριών είναι πολύ μεγαλύτερο, είναι να καταφέρει να κάνει τους υπαλλήλους να νοιώσουν ασφάλεια. Θέματα που έχουν δημιουργηθεί αυτή την περίοδο στην τράπεζα όπως διαθεσιμότητα δεν βοηθούν καθόλου σε αυτό, δεν μπορεί να δουλέψει καλά και σωστά ο υπάλληλος αν δεν ξέρει αν έχει τη θέση του και αύριο.

Ένας άλλος τρόπος αντιμετώπισης είναι κάτι που συμβαίνει στην τράπεζα και οι υπάλληλοι νοιώθουν αρκετά καλά με αυτό και είναι τα σεμινάρια. Η τράπεζα παρέχει στους υπαλλήλους της σεμινάρια πριν πάρουν κάποια άλλη θέση και τους εξειδικεύει, τους κάνει πιο λειτουργικούς και πιο αποτελεσματικούς μαθαίνοντας τους γενικά πράγματα για τα νέα τους καθήκοντα και τους βοηθά να μάθουν τα νέα προγράμματα που θα κλιθούν να χρησιμοποιήσουν.

Τρόποι σαν τους παραπάνω είναι πολύ σημαντικοί και μπορούν να μειώσουν το εργασιακό άγχος, πράγμα από το οποίο θα έχουν όφελος και οι δύο πλευρές, οι εργαζόμενοι θα είναι πιο αποδοτικοί, λειτουργικοί και αποτελεσματικοί, συνεργάσιμοι και αυτό θα έχει σίγουρα αντίκτυπο στον εργοδότη.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Προτάσεις κατά του εργασιακού άγχους.

Το εργασιακό άγχος αποτελεί αντικείμενο μελέτης εφόσον επιδρά στην ψυχική και σωματική υγεία του ανθρώπου καθώς και στην απόδοσή του. Κάθε επιχείρηση μικρομεσαία ή μη, πρέπει να φροντίζει καθημερινώς για την διασφάλιση της ικανοποιητικότερης απόδοσης του εργαζομένου της. Ο σκοπός αυτός είναι δυνατόν να επιτευχθεί με τις εξής στρατηγικές.

1. Αναγνώριση αξίας και εμπειρίας κάθε υπαλλήλου ή στελέχους ξεχωριστά.
2. Επένδυση σε ατομικά και συλλογικά συστήματα υποστήριξης του προσωπικού.
3. Εμφανής εκδήλωση σεβασμού απέναντι στο προσωπικό-στέλεχη της επιχείρησης.

Έχοντας την παραπάνω οργανωσιακή κουλτούρα και δείχνοντας στο προσωπικό ενδιαφέρον και εκτίμηση για την εργασία που προσφέρει, επέρχεται η επαγγελματική ικανοποίησή του με αποτέλεσμα την πλήρη αφοσίωση κ δέσμευση του απέναντι στην επιχείρηση και στις όποιες ανάγκες της.

Μέτρα αντιμετώπισης και επίλυσης προβλημάτων εργασιακού άγχους.

Τα μέτρα που σχετίζονται με την διαχείριση του εργασιακού άγχους και τις συνέπειες της πρόληψης στην υγεία χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Ø Πρόληψη : Περιλαμβάνει τον έλεγχο των συχνών κινδύνων και της έκθεσης σε κινδύνους μέσω του σχεδιασμού ή της εκπαίδευσης των εργαζομένων με στόχο τη μείωση του άγχους όσο το δυνατόν περισσότερο.
- Ø Σωστή - Έγκαιρη αντίδραση : Αυτή σε συνδυασμό με μια σειρά ενεργειών βασίζεται στην επίλυση των προβλημάτων από την ηγεσία ή την ομάδα. Ο στόχος είναι να βελτιωθεί η οργανωτική και η διοικητική ικανότητα όσον αφορά τον εντοπισμό κ την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν.
- Ø Αποκατάσταση : Τα μέτρα περιλαμβάνουν ευρέως γνωστές διαδικασίες στήριξης, συμπεριλαμβανομένου της παροχής συμβουλών και θεραπείας, ώστε οι εργαζόμενοι να είναι ικανοί να αντέξουν και να αντιμετωπίσουν επιτυχώς τα προβλήματά τους. Τα μέτρα αυτά μπορεί είτε να απευθύνονται στην εταιρεία-διαχείριση άγχους

προσανατολισμένη στην επιχείρηση-είτε στους επιμέρους εργαζόμενους - διαχείριση ατομικού άγχους-.

Η επίλυση και η πρόληψη προβλημάτων σχετικά με το εργασιακό άγχος είναι δυνατόν να εφαρμοστεί σε επίπεδο ατόμων ή σε επίπεδο επιχείρησης. Ομοίως τα μέτρα έχουν τη δυνατότητα να εφαρμοστούν σε εταιρείες ή σε άτομα.

Παράγοντες και στόχοι της επιχείρησης : Τι μπορεί να κάνει μία εταιρεία για να ελέγξει τα προβλήματα και να μειώσει το άγχος και τις επιπτώσεις του; Παράγοντες επιχείρησης και στόχοι εργαζομένων : Τι μπορεί να κάνει μία εταιρεία για να μειώσει το άγχος που νιώθουν οι εργαζόμενοί της και τις επιπτώσεις του, καθώς και να βελτιώσει τη στήριξη που τους προσφέρει; Παράγοντες και στόχοι εργαζομένων : Τι μπορούν να κάνουν οι εργαζόμενοι ως άτομα για να βελτιώσουν τη διαχείριση της δουλειάς τους, το άγχος και τα προβλήματα που προκύπτουν από αυτούς τους παράγοντες; Παράγοντες εργαζομένων και στόχοι της εταιρείας : Τι μπορούν να κάνουν οι εργαζόμενοι για την ανάπτυξη της εταιρείας τους, για τη μείωση των παραγόντων που προκαλούν άγχος και για τα προβλήματα που προκύπτουν από αυτό;

Τρόποι μείωσης του εργασιακού άγχους και των επιπτώσεών του.

Πρωτογενής πρόληψη: μείωση του άγχους μέσω της εργονομίας, εργασιακός, διοικητικός και περιβαλλοντικός ανασχεδιασμός.

Δευτερογενής πρόληψη : μείωση του άγχους μέσω της επιμόρφωσης και της εκπαίδευσης προσωπικού.

Τριτογενής πρόληψη : μείωση των επιπτώσεων του άγχους με την ανάπτυξη πιο ευαίσθητων συστημάτων διοίκησης.

Είναι πολύ σημαντικό να γίνει όσο το δυνατόν γρηγορότερα ο εντοπισμός προβλημάτων που προκύπτουν από το εργασιακό άγχος. Η τακτική παρακολούθηση ικανοποίησης και υγείας του προσωπικού δίνει τη δυνατότητα της έγκαιρης διάγνωσης των προβλημάτων. Οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι πρέπει να βεβαιωθούν ότι το προσωπικό γνωρίζει σε ποιον πρέπει να μιλήσει για τα προβλήματά του. Πολύ σημαντικό είναι επίσης να γνωρίζουν οι εργαζόμενοι, πού μπορούν να αναζητήσουν επαγγελματική βοήθεια όταν αντιμετωπίζουν πραγματικές δυσκολίες.

Ενδεικτικά μέτρα επίλυσης των προβλημάτων εργασιακού άγχους είναι τα εξής:

- Ø Εκπαίδευση σχετικά με τη διαχείριση του άγχους (χαλάρωση, διαχείριση του χρόνου, θετική στάση, κτλ).

- Ø Εργονομία και περιβαλλοντικός σχεδιασμός (εξοπλισμός, εργασιακές συνθήκες όπως φωτισμός, καθαριότητα, ποιότητα αέρα, κτλ).
- Ø Ανάπτυξη της διοίκησης (στάση των διευθυντών, εκπαίδευση, επίλυση προβλημάτων, κτλ).
- Ø Ανάπτυξη της εταιρείας (βελτίωση των συστημάτων εργασίας και διοίκησης, επιχειρησιακό περιβάλλον, κτλ).

Κάθε επιχείρηση πρέπει να διαλέξει τη δική της στρατηγική για να επιλύσει τα προβλήματα άγχους. Ο επανασχεδιασμός της εργασίας είναι μια αποτελεσματική στρατηγική. Εστιάζει:

- Ø στις απαιτήσεις
- Ø στις γνώσεις
- Ø στις ικανότητες
- Ø στη στήριξη και
- Ø στον έλεγχο

Ο επανασχεδιασμός περιλαμβάνει τη μεταβολή των εργασιακών απαιτήσεων διασφαλίζοντας ότι οι υπάλληλοι διαθέτουν ή πρόκειται να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για την επιτέλεση της δουλειάς τους. Με τον τρόπο αυτό βελτιώνεται ο έλεγχος των εργαζομένων όσον αφορά τον τρόπο εκτέλεσης της δουλειάς τους και βελτιώνεται η ποσότητα και την ποιότητα της βοήθειας που λαμβάνουν.

6. Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΠΟΛΥ	ΛΙΓΟ	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ
1. Φύλλο				
2. Ηλικία				
3. Πολλή δουλειά				
4. Πολλοί ρόλοι				
5. Ευθύνη καθοδήγησης άλλων				
6. Μισθός				
7. Πολλές ή δύσκολες ώρες εργασίας				
8. Εργασία και στο σπίτι μετά από πολλές ώρες εργασίας				
9. Αβεβαιότητα για τις αρμοδιότητες				
10. Λήψη αποφάσεων ή σχεδιασμός				
11. Όχι πολύ απαιτητική δουλειά				
12. Πολλή δουλειά και λίγος χρόνος				
13. Εξέλιξη σταδιοδρομίας και δυνατότητες προαγωγής				
14. Πολύ λίγη δουλειά				
15. Αλλαγή στις εργασιακές πρακτικές				
16. Χρονικές πιέσεις και προθεσμίες				
17. Έλλειψη ποικιλίας κινήτρων				
18. Φόβος λαθών				
19. Απογοήτευση από την εργασία				
20. Έλλειψη απαραίτητων ικανοτήτων				
21. Συναντήσεις και παρουσιάσεις				

22. Αβεβαιότητα για την εργασία ή κίνδυνος ανεργίας				
23. Σχέσεις με τους συναδέλφους				
24. Σχέση με τον διευθυντή				
25. Έλλειψη σαφών στόχων				
26. Αντιμέτωπιση συγκρούσεων				
27. Έλλειψη ενθάρρυνσης ή στήριξης				
28. Επιδράσεις της δουλειάς στη προσωπική ζωή				
29. Έλλειψη συναδέλφων με τους οποίους μπορείτε να συνομιλείτε				
30. Άβολο εργασιακό περιβάλλον				
31. Κακή καθοδήγηση και οδηγίες				
32. Παράγοντες εκτός εργασίας, ασθένειες, οικονομικές ανησυχίες ή παρόμοια θέματα				

7. Βιβλιογραφία

Βιβλιογραφία

- Ø Τζωρτζάκης – Τερζίδης, 2004, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Εκδόσεις Rosili
- Ø Κάντας, Α., 1995, Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία, μέρος 3ο, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα
- Ø Ζαβλανός, Μανατζμέντ, 2002, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Ø Ζαβλανός, Οργανωτική Συμπεριφορά, 2002, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Ø Καλπάκογλου Θωμάς, Άγχος και πανικός, 1997, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Ø Cohen S., States of Denial: Knowing about Atrocities and Suffering, Polity Press, 2001
- Ø RobinDiMatteo, Εισαγωγή στην ψυχολογία της υγείας, Ελληνικά Γράμματα, 2006
- Ø Cooper C., Cooper R. & Eaker L., Living with stress, 1988, London: Penguin Health
- Ø Δημητρόπουλος & Φιλίππου, η επαγγελματική εξουθένωση στο χώρο της υγείας, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 2008
- Ø Μπελλάλη, Κοντοδημόπουλος, Καλαφάτη, Νιάκας, Διερευνώντας την επίδραση της επαγγελματικής εξουθένωσης στη σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής των Ελλήνων νοσηλευτών, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 2007
- Ø Murphy, Occupational stress management current status and future direction. Στο Cooper C.L., Russeau D.M. (Eds.). Trends in organizational behavior Chichester: Wiley, 2, 1-14.
- Ø Cohen & Lazarus, Coping with stress and illness, 1979.

Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία

- Ø www.imlarisis.gr
- Ø www.e-pscology.gr
- Ø www.osha.europa.eu
- Ø www.moec.gov.cy
- Ø www.pepen.gr
- Ø www.in2life.gr
- Ø <http://www.makthes.gr/news/opinions/57869/>
- Ø www.mlsi.gov.cy