

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ :

“Το άγχος σε σχέση με την ψυχολογία του
τουριστικού υπαλλήλου και η ιδιαιτερότητα στην
διοίκηση του τουριστικού δυναμικού.”

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ :
ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ :
ΛΑΛΙΩΤΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΒΑΜΒΑΚΑ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

ΠΑΤΡΑ 2001



ΑΦΙΕΡΩΝΕΤΑΙ

*σ' αυτούς που γνώρισαν το Άγχος
σ' αυτούς που τους συγκλόνησε
σ' αυτούς που το νίκησαν
και από εσωτερικό δαίμονα
το έκαναν πηγή και κίνητρο για Δημιουργία...*

ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Πριν την ανάγνωση της εργασίας μας θα θέλαμε να σας πούμε δύο λόγια γι' αυτήν... Πως ξεκίνησε σαν μια απλή ιδέα και κατέληξε να αποτελέσει θέμα της πτυχιακής μας εργασίας.

Το ερέθισμα ήταν η εμπειρία που είχαμε από την κοινή πρακτική μας άσκηση, όπου ξεκινήσαμε έχοντας ως κύριο εφόδιο μας τις θεωρητικές γνώσεις που αποκτήσαμε τα χρόνια της φοίτησης μας. Εργαζόμενες σε ένα φαινομενικά "ιδανικό" περιβάλλον όπου όμως κυριαρχούσαν έντονα εσωτερικά προβλήματα, διαπιστώσαμε πόσο η ψυχολογία του εργαζομένου επηρεάζει την απόδοσή του και κατ' επέκταση την λειτουργία της επιχείρησης.

Προβλήματα υπάρχουν αναμφισβήτητα σε κάθε εργασιακό περιβάλλον και επηρεάζουν κάθε εργαζόμενο. Αυτό όμως που διαφοροποιεί τον τουριστικό υπάλληλο, έγκειται στην ιδιαιτερότητα του τουριστικού πελάτη. Όσα -θεωρητικά- είχαμε διδαχθεί για την ιδιαίτερη ψυχολογία και αντιμετώπιση που πρέπει να έχει ένας τουριστικά μετακινούμενος άνθρωπος, επαληθεύτηκαν από την καθημερινή μας συναναστροφή με άτομα διαφορετικών εθνοτήτων, τόπων προορισμού και αναγκών. Καταλήγουμε λοιπόν στο γεγονός, πως η ψυχολογία του τουριστικού υπαλλήλου πρέπει να είναι κατάλληλη προκειμένου να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις του τουριστικού πελάτη. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της σωστής διοίκησης, του σωστού εργασιακού περιβάλλοντος και άλλων πολλών παραγόντων που αναλύουμε στην συνέχεια της εργασίας.

Κοινή μας ομολογία είναι ότι η συλλογή των στοιχείων ήταν εξαιρετικά δύσκολη διότι οι πηγές από τις οποίες μπορούσαμε να βοηθηθούμε ήταν λιγοστές έως μηδαμινές σε σχέση με την εξειδίκευση του άγχους στον τουριστικό τομέα.

Το υλικό μας λοιπόν, το συλλέξαμε από την βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Πάτρας, την βιβλιοθήκη του Τ.Ε.Ι. Αθήνας – Περιστερίου και από την κεντρική βιβλιοθήκη Πάτρας.

Ευχαριστούμε θερμά τον καθηγητή μας κ. Γεώργιο Σωτηρόπουλο που πίστεψε και υποστήριξε την ιδέα μας από την πρώτη στιγμή που την εκθέσαμε και κυρίως για την διακριτική του προσπάθεια να μας βοηθήσει.

Με εκτίμηση,

Κατερίνα & Κωνσταντίνα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το άγχος αποτελεί φυσιολογική εκδήλωση κάθε ανώτερου ζώντος οργανισμού, εφόσον συνδέεται άμεσα με την επιβίωση του. Στα ζώα εκδηλώνεται πολλές φορές με το δίλημμα « φυγή ή επίθεση » (flight or fight): μπροστά σε μια διαβλεπόμενη απειλή το ζώο θα βρεθεί για μερικά δευτερόλεπτα σε κατάσταση άγχους, θα κινητοποιηθούν διάφορες σωματικές λειτουργίες και στη συνέχεια θα προβεί σε κάποια ενέργεια που θα δώσει διέξοδο στην αγχογόνο κατάσταση, και είτε θα τραπεί σε φυγή είτε θα επιτεθεί. Και οι δύο λύσεις, όπως φαίνεται αποτελούν μηχανισμούς έκλυσης του συσσωρευμένου άγχους και μείωσης των συνεπειών του.

Το πρόβλημα με τον άνθρωπο είναι ότι στις σημερινές συνθήκες διαβίωσης, τις περισσότερες φορές, δεν μπορεί να προσφύγει στους φυσιολογικούς μηχανισμούς μείωσης του άγχους, με φυγή, επίθεση ή έλεγχο της αγχογόνας κατάστασης, εφόσον οι περισσότερες πηγές άγχους βρίσκονται έξω από τον έλεγχο μας ή η αντιμετώπισή τους συνεπάγεται τη δημιουργία νέων αγχογόνων καταστάσεων, λόγω των κανόνων που ρυθμίζουν την κοινωνική μας ζωή.

Το άγχος πηγάζει από τη σχέση και την αλληλεπίδραση ανθρώπου και περιβάλλοντος και μπορεί να οριστεί ως η πίεση που ασκεί το περιβάλλον στο άτομο. Σήμερα όλο και περισσότερο αναγνωρίζεται ότι η πίεση αυτή έχει υποκειμενικό χαρακτήρα, δηλαδή οι ίδιες συνθήκες μπορούν για μερικούς να αποτελέσουν πηγές άγχους, ενώ για άλλους όχι.

Ο βαθμός επίδρασης των δυνητικά αγχογόνων καταστάσεων στο άτομο καθορίζεται από τις υποκειμενικές αντιλήψεις του ατόμου, τόσο ως προς τη σοβαρότητα της κατάστασης, όσο και ως προς τις δυνατότητες που έχει για την αντιμετώπισή της. Επειδή ένας ορισμένος βαθμός έντασης μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις στην γενικότερη εγρήγορση και ψυχολογική κινητοποίηση του ατόμου, ως πηγές άγχους μπορούν να θεωρηθούν εκείνες οι καταστάσεις που ξεπερνούν τις δυνατότητες του ατόμου. Ο Selye μιλάει για «καλό» και «κακό» άγχος (eustress και distress). Ως καλό άγχος, θεωρεί τη γενική αναστάτωση του οργανισμού που έχει όμως περιθώρια πραγμάτωσης. Π.χ. το άγχος του αθλητή ενώπιον του αγώνα ή το άγχος μπροστά σε ένα νέο έργο που μας έλκει και μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Το άγχος μπορεί επομένως να θεωρηθεί ως ουσιαστική έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλονται στο άτομο από το περιβάλλον του, από τη μια μεριά, και τις ικανότητες απόκρισης του ατόμου στις απαιτήσεις αυτές από την άλλη. Ιδιαίτερα δε, κάτω από συνθήκες όπου η αδυναμία ανταπόκρισής στις απαιτήσεις, σύμφωνα με τις υποκειμενικές εκτιμήσεις του ατόμου, θα έχει σοβαρές συνέπειες για αυτό.

ΟΡΙΣΜΟΣ - ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΡΜΗΝΕΙΕΣ

Η λέξη άγχος δεν είναι ελληνική και θα βοηθούσε στην κατανόησή της να εξετάσουμε την προέλευση της. Η λέξη προήλθε αρχικά από τα αρχαία γαλλικά (distress) και σήμαινε να έρχεται κανείς σε στενότητα, σε καταπίεση. Από κει πέρασε στην αγγλική γλώσσα ως distress και με την χρήση έγινε stress (στρες). Στη γλώσσα αυτή, η λέξη έχει πολλές σημασίες : πίεση, ένταση, άγχος.

Η ελληνική γλώσσα, δανείστηκε τη λέξη από τα αγγλικά και τη χρησιμοποιεί με τη σημασία της ψυχολογικής πίεσης. Παράλληλα θα πρέπει να επισημανθεί μία ορολογική δυσχέρεια και σύγχυση γύρω από το άγχος, που πηγάζει από όλες τις παραπάνω παρεμφερείς έννοιες (όπως π.χ. αγωνία, πίεση, φοβία, ένταση κ.λ.π.), που συχνά μάλιστα χρησιμοποιούνται και αντιφατικά.

Ασφαλώς όμως, εκείνο που προέχει δεν είναι τα ορολογικά προβλήματα, αλλά οι δυνατότητες αντίδρασης στο άγχος μέσα σε μια κοινωνική πραγματικότητα που σηματοδοτείται από ένα κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα : την αντίφαση ανάμεσα στις κοινωνικές ανάγκες του ατόμου και στις κοινωνικές απαιτήσεις.

Με αυτήν την έννοια, λοιπόν, το άγχος αντιπροσωπεύει από τη μια μεριά, τις προκλήσεις που διεγείρουν το ενδιαφέρον μας και που χωρίς αυτές η ζωή θα ήταν ανιαρή και άχρηστη για πολλούς ανθρώπους· από την άλλη, αντιπροσωπεύει τις καταστάσεις κάτω από τις οποίες οι άνθρωποι αδυνατούν οργανικά ή ψυχολογικά, να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος, γεγονός που οδηγεί σε κατάπτωση στο οργανικό ή ψυχολογικό επίπεδο. Στο ένα του άκρο, λοιπόν, το άγχος «σώζει» ζωές, ενώ στο άλλο τις καταστρέφει. Για να κατανοήσουμε το άγχος και τη λειτουργία του, θα πρέπει να έχουμε πάντα υπόψη μας και τα δύο του άκρα.

Ένας ορισμός που συνοψίζει όλες τις πλευρές της πολυπρόσωπης αυτής λέξης είναι ο ακόλουθος: "Το άγχος είναι μια απαίτηση πάνω στις προσαρμοστικές δυνατότητες του πνεύματος και του σώματος."

Εάν οι δυνατότητες αυτές μπορούν να ανταποκριθούν σε μία τέτοια απαίτηση, ώστε το άτομο να απολαύσει την πρόκληση αυτή, τότε το άγχος είναι ευπρόσδεκτο και χρήσιμο. Όταν δε μπορούν και θεωρούν την απαίτηση εξουθενωτική, τότε το άγχος είναι ανεπιθύμητο και επιβλαβές.

Ο ορισμός αυτός είναι χρήσιμος με τρεις τρόπους. Πρώτον, διευκρινίζει ότι το άγχος μπορεί να είναι και καλό και κακό (ή κάπου ενδιάμεσα), αλλά και ότι εφόσον υπάρχει μεγάλη ποικιλία πραγμάτων που μπορούν να θέσουν απαιτήσεις στο πνεύμα και στο σώμα, υπάρχει και μεγάλη ποικιλία παραγόντων που μπορούν να προκαλέσουν άγχος (στρεσογόνοι παράγοντες, στρεσογόνα ερεθίσματα, ψυχοπιεστικοί παράγοντες).

Δεύτερον, υπονοεί ότι, δεν είναι τόσο τα γεγονότα που καθορίζουν το βαθμό του άγχους που θα νιώσουμε αλλά οι αντιδράσεις μας σε αυτά. Και τρίτον, ο ορισμός μας λέει ότι το άγχος είναι μία απαίτηση που τίθεται στις δυνατότητες

του σώματος. Είναι η φύση και η έκταση αυτών των δυνατοτήτων (δηλαδή, κάτι μέσα μας) που καθορίζει την αντίδρασή μας στην απαίτηση. Εάν οι δυνατότητες είναι επαρκείς, αντιδρούμε καλά. Εάν δεν είναι υποχωρούμε.

Το επαγγελματικό άγχος, ειδικότερα, 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 μία νέα εργασιακή θέση). Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το επαγγελματικό άγχος που έχει παρουσιαστεί τα τελευταία χρόνια οφείλεται στο γεγονός ότι όλο και περισσότερο αναγνωρίζονται οι επιπτώσεις του στην παραγωγή και την οικονομία, γενικότερα.

Το επαγγελματικό άγχος έχει κυρίως έμμεσες συνέπειες: ψυχικές ασθένειες, αλκοολισμό, απουσίες, λάθη, οικογενειακά προβλήματα κ.λ.π

Στις Η.Π.Α. υπολογίζεται ότι υπάρχει απώλεια παραγωγικότητας του επιπέδου 4% λόγω απουσιών και ότι γύρω στις 15.000 ζωές χάνονται κάθε χρόνο λόγω εργατικών ατυχημάτων, πολλά από τα οποία οφείλονται στις αγχογόνες συνθήκες εργασίας.

ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ

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:

1. Επαγγέλματα ένστολα: αστυνομικοί, κυβερνήτες αεροσκαφών, φύλακες σε σωφρονιστικά επαγγέλματα.
2. Καλλιτεχνικά επαγγέλματα: δημοσιογράφοι, ηθοποιοί, παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, κινηματογραφιστές.
3. Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου: διαφημιστές, διευθυντές προσωπικού, υπάλληλοι τουριστικών επιχειρήσεων.
4. Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών: ανθρακωρύχοι, κτίστες.
5. Επαγγέλματα υγείας: οδοντίατροι, γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), νοσηλεύτριες.
6. Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί.

ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ

Έχει παρατηρηθεί ότι κάποιες διαστάσεις της προσωπικότητας έχουν σχέση με το άγχος. Αναφέρεται συχνά η διάκριση μεταξύ δύο τύπων προσωπικότητας: τύπου Α και τύπου Β. (Friedman & Roseman, 1974)

Η προσωπικότητα τύπου Α ονομάστηκε και προσωπικότητα «επιρρεπής στη στεφανιαία νόσο», επειδή διαπιστώθηκε ότι πολλοί πάσχοντες από αυτό το καρδιακό νόσημα παρουσιάζουν κοινά στοιχεία στη συμπεριφορά τους: είναι ανταγωνιστικοί, επιθετικοί, βιαστικοί, ανυπόμονοι και επιδιώκουν υψηλά επιτεύγματα. Σε γενικές γραμμές ο τύπος Α είναι αεικίνητος, μιλάει με ζωηρότητα και νιώθει να κυνηγιέται από το χρόνο. Ασχολείται με δύο ή περισσότερα πράγματα μαζί, γυρνάει πάντα την συζήτηση σε θέματα που ενδιαφέρουν τον ίδιο, μιλάει γρήγορα και με ένταση, ακούει τον άλλον με ανυπομονησία και έχει την τάση να διακόπτει. Είναι ακριβής στα ραντεβού του, τρώει βιαστικά και κρύβει τα συναισθήματα του.

Ο τύπος Β, έχει ακριβώς τα αντίθετα χαρακτηριστικά: δεν είναι ανυπόμονος και δε νιώθει να κυνηγιέται από το χρόνο. Δεν προσπαθεί να εντυπωσιάσει τους άλλους και ξέρει να απολαμβάνει τη ζωή.

Πρόσφατα έχουν διατυπωθεί κάποιες αντιρρήσεις για την υποτιθέμενη σχέση ανάμεσα στην στεφανιαία νόσο και την αποκαλούμενη προσωπικότητα τύπου Α. Ίσως τα πρώτα ευρήματα να βασίζονταν σε μελέτες με ανεπαρκή μεθοδολογία. Επιπλέον είναι πιθανό πίσω από αυτήν την υποτιθέμενη διάσταση της προσωπικότητας να κρύβεται ο ενδογενής νευρωτισμός, που αποτελεί ίσως έμφυτο χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Οπότε η συμπεριφορά τύπου Α δε θα ήταν παρά μία εκδήλωση της νευρωτικής προσωπικότητας και όχι κάποια άλλη διαφορετική διάσταση της προσωπικότητας.

Μια άλλη διάσταση της προσωπικότητας, για την οποία προβλήθηκε η άποψη ότι έχει σχέση με τη αντιμετώπιση του άγχους, είναι αυτή που η Kobasa απεκάλεσε «**σκληρότητα ή ανθεκτικότητα**» (hardiness) (Maddi & Kobasa, 1984). Πρόκειται για την δυνατότητα που έχουν ορισμένα άτομα να μένουν ανεπηρέαστα από την επίδραση των αγχογόνων παραγόντων. Πιο ευπρόσβλητα στο άγχος είναι τα άτομα που έχουν σε υψηλό βαθμό συμπεριφορά τύπου Α και σε χαμηλό βαθμό «σκληρότητα» ή «ανθεκτικότητα».

Μία άλλη διάσταση της προσωπικότητας που έχει βρεθεί ότι συνδέεται με το πώς οι άνθρωποι αντιδρούν στις αγχογόνες καταστάσεις, ονομάζεται «**έδρα ελέγχου**» (locus of control) (Rotter, 1996).

Αυτοί που έχουν εσωτερική έδρα ελέγχου πιστεύουν ότι έχουν τον έλεγχο σε όσα τους συμβαίνουν και ότι αυτά είναι τα αποτελέσματα των δικών τους αποφάσεων. Αντίθετα, αυτοί που έχουν εξωτερική έδρα ελέγχου πιστεύουν ότι δεν έχουν την δυνατότητα ελέγχου αυτών που τους συμβαίνουν, αλλά ότι αυτοί είναι προϊόντα της τύχης ή της μοίρας.

Οι «εσωτερικοί», ακριβώς επειδή αισθάνονται ότι έχουν τον έλεγχο της ζωής τους στα χέρια τους, παρουσιάζουν περισσότερα επιτεύγματα και λιγότερο άγχος, καθόσον βρίσκουν τον τρόπο να αντιμετωπίζουν κατά μέτωπο τις πηγές του άγχους. Βέβαια, όταν οι «εσωτερικοί» πραγματικά αντιμετωπίσουν καταστάσεις που δεν μπορούν να ελέγξουν, φτάνουν σε υψηλά επίπεδα άγχους.

Οι «εξωτερικοί», αντίθετα, πιστεύοντας ότι η αντιμετώπιση των αγχογόνων καταστάσεων είναι πέρα από τις δικές τους δυνατότητες αντιμετώπισης, περιορίζονται στο να υπομένουν τις συνέπειές τους.

Φαίνεται πάντως ότι το χαρακτηριστικό της «έδρας ελέγχου», παρότι αναντίρρητα σχετίζεται με το άγχος, δεν αρκεί από μόνο του ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητάς, για να ερμηνεύσει τα σχετικά φαινόμενα. Χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη και τα σχετικά χαρακτηριστικά της κατάστασης, όπως είναι ο βαθμός αυτονομίας και το εύρος ελευθερίας, όσον αφορά τη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο μιας δεδομένης κατάστασης.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΥΠΟΥ Α

- ΝΑΙ ΟΧΙ**
1. Κάνετε συνήθως πολλά πράγματα ταυτόχρονα (π.χ. μιλάτε στο τηλέφωνο, συζητάτε με κάποιον απέναντι σας, σημειώνετε σε ένα χαρτί και κουνιέστε μπρος πίσω στην καρέκλα σας);
 2. Νιώθετε ενοχές όταν αναπαύεστε πιστεύοντας ότι πρέπει πάντα να ασχολείσθε με κάτι;
 3. Βαριέστε γρήγορα όταν μιλούν άλλοι; Συλλαμβάνετε τον εαυτό σας να θέλει να διακόψει ή να τελειώσει την πρότασή τους ή να τους κάνει να συντομεύουν με κάθε τρόπο;
 4. Προσπαθείτε να φέρετε την συζήτηση στα δικά σας ενδιαφέροντα αντί να ακούτε τους άλλους να μιλούν για τα δικά τους;
 5. Ανυπομονείτε συνήθως να τελειώσετε μία εργασία για να ξεκινήσετε μία επόμενη;
 6. Είστε αδιάφορος σε οτιδήποτε δεν σχετίζεται άμεσα με αυτό που ασχολείστε εκείνη την στιγμή;
 7. Προτιμάτε να «έχετε» από το να «είστε» (δηλαδή να χαίρεστε τα υπάρχοντα σας αντί να χαίρεστε για τον εαυτό σας);
 8. Κάνετε τα περισσότερα πράγματα (τρώτε, μιλάτε, περπατάτε) όσο πιο γρήγορα μπορείτε;
 9. Θεωρείτε τους ανθρώπους σαν εσάς ενδιαφέροντες και αυτούς που χασομεράνε εκνευριστικούς;
 10. Αισθάνεστε σωματική ένταση και κάνετε σίγουρες και γρήγορες κινήσεις;

11. Ενδιαφέρεστε περισσότερο για την νίκη και όχι τόσο για την συμμετοχή και την διασκέδαση;
12. Δυσκολεύεστε να γελάσετε με τον εαυτό σας;
13. Δυσκολεύεστε να αναθέσετε ευθύνες σε άλλους;
14. Είναι σχεδόν αδύνατο για σας, να συμμετέχετε σε συνεδριάσεις χωρίς να πείτε την γνώμη σας;
15. Προτιμάτε τις πολυάσχολες διακοπές από τις ήρεμες;
16. Πιέζετε αυτούς για τους οποίους είστε υπεύθυνοι (παιδιά, υφισταμένους, σύντροφο) να φτάσουν το δικό σας επίπεδο επίδοσης, αδιαφορώντας για το τι πραγματικά θέλουν από τη ζωή;

Βαθμολογία _____

Οι ακραίοι τύποι Α απαντούν ΝΑΙ και στις 16 ερωτήσεις αλλά και όσοι απαντούν ΝΑΙ στις περισσότερες, έχουν σημαντικές τάσεις τύπου Α.

ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΦΥΛΩΝ

Δεν υπάρχουν σαφείς ενδείξεις για το πιο φύλο αντιμετωπίζει καλύτερα το άγχος. Αυτό συμβαίνει γιατί οι ατομικές διαφορές και η ποικιλία των αγχογόνων πηγών είναι τόσο μεγάλη, ώστε η διαφοροποίηση ανάλογα με το φύλο δεν βοηθάει ιδιαίτερα.

Οι στατιστικές δείχνουν ότι, αν και η επίπτωση των συναισθηματικών διαταραχών είναι μεγαλύτερη στις γυναίκες, οι πρόωροι θάνατοι από οργανικές που θεωρούνται ότι σχετίζονται με το άγχος (καρδιακή προσβολή, εγκεφαλικό κ.λ.π.) είναι συχνότεροι στους άνδρες.

Τα κοινωνικά στερεότυπα για τους ρόλους των φύλων αποδίδουν διαφορετικά είδη άγχους μα και διαφορετικές αντιδράσεις σε κάθε φύλο.

Οι γυναίκες έχουν περισσότερο άγχος λόγω της χαμηλής κοινωνικής τους θέσης, της αβεβαιότητας, της αδυναμίας (συμπεριλαμβανομένης και της σεξουαλικής παρενόχλησης) και της μονότονης ζωής, ίσως και λόγω της πίεσης του χρόνου, που προκαλεί συγκρούσεις μεταξύ οικιακών και επαγγελματικών ευθυνών. Οι άνδρες, από την άλλη πλευρά, έχουν περισσότερο άγχος λόγω του παρατεταμένου και αντικοινωνικού ωραρίου εργασίας, των συγκρούσεων με τους ανωτέρους ή με τους συναδέλφους και των επαγγελματικών ευθυνών.

Όσον αφορά τις αντιδράσεις στο άγχος, στις γυναίκες επιτρέπονται τα δάκρυα, η απόσυρση, οι απουσίες από τη δουλειά, και γενικά η «αδυναμία» (αντιδράσεις αποφυγής) και στους άνδρες επιτρέπεται ο θυμός, η επιθετικότητα και η αυτοεπιβεβαιωτική συμπεριφορά (αντιδράσεις μάχης).

Στην προσπάθεια αντιμετώπισης του άγχους είναι σημαντικό να προσδιορίσουμε πότε αυτά τα στερεότυπα των φύλων επιδρούν στα προβλήματα μας. Με απλά λόγια, οι γυναίκες είναι δυνατό να νιώθουν άγχος εξαιτίας της μικρής σημασίας που δίνει η κοινωνία σε αξίες που παραδοσιακά αναγνωρίζονται ως «γυναικείες» καθώς και από την ταυτόχρονη άρνηση της κοινωνίας να επιτρέψει στις γυναίκες να αναπτύξουν την «αντρική» πλευρά της φύσης τους. Οι άνδρες μπορεί να άγχονται από την υπερβολική έμφαση που αποδίδει η κοινωνία στις «ανδρικές» αξίες και από την απροθυμία της να επιτρέψει στους άνδρες να αναπτύξουν την «γυναικεία» πλευρά της φύσης τους. Οι γυναίκες πρέπει παραδοσιακά να είναι αδύναμες, υποτελείς, υπάκουες αλλά και ευχαριστημένες όταν αποφασίζει κάποιος άλλος για αυτές. Οι άνδρες πρέπει παραδοσιακά να είναι σκληροί, επιθετικοί και να προσπαθούν να ηγούνται των άλλων. Οι γυναίκες μπορούν να κλαίνε και να αποσπών τη συμπάθεια μέσω της αδυναμίας τους αλλά δεν μπορούν να θυμώνουν η να προσδοκούν ισότητα με τους άνδρες σε θέση και επαγγελματικές προοπτικές. Οι άνδρες μπορούν να θυμώνουν και να αποσπών το σεβασμό με τη δύναμή τους, δεν μπορούν όμως να κλαίνε ή να προσδοκούν μεγαλοθυμία από τους άλλους όταν έχουν ηττηθεί.

Τα στερεότυπα των φύλων αμβλύνονται λίγο στη σύγχρονη κοινωνία, η διαδικασία όμως είναι πολύ αργή, και εξακολουθεί να επιτρέπει στους άνδρες να κυριαρχούν σε θέσεις εξουσίας, αλλά και σε κάθε διάσταση της ζωής. Αυτό

προκαλεί εντάσεις και στα δύο φύλα, αλλά και στον ανθρώπινο οργανισμό γενικά, ο οποίος δεν έχει ακόμα προσαρμοστεί στο γεγονός ότι δεν χρειαζόμαστε πλέον ζωηρές σωματικές αντιδράσεις στον κίνδυνο. ούτε όμως η κοινωνία έχει ακόμα προσαρμοστεί στο γεγονός ότι δεν έχει πλέον ανάγκη από την «ανδροπρεπή» συμπεριφορά για να επιβιώσει.

Η ΚΛΙΜΑΚΑ ΤΩΝ ΠΛΕΟΝ ΑΓΧΟΓΟΝΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΤΑ HOLMES – RAHE

Οποιοσδήποτε αλλαγές στη ρουτίνα της ζωής μας - ακόμα και οι ευπρόσδεκτες - μπορούν να προκαλέσουν άγχος, τόσο σε σχέση με το πώς τις αντιλαμβανόμαστε εμείς όσο και σε σχέση με την αύξηση της πιθανότητας των σωματικών ασθενειών και του θανάτου στους 12 επόμενους μήνες. Η κλίμακα Holmes - Rahe δίνει βαθμούς οι οποίοι υπολογίστηκαν με βάση τις τιμές που απέδωσε στα διάφορα γεγονότα ένα δείγμα 394 ατόμων που πήραν ως βάση το γάμο με 50 βαθμούς.

Γεγονότα επιρροής	Βαθμός
Θάνατος συντρόφου	100
Διαζύγιο	75
Συζυγική διάσταση	65
Φυλάκιση	63
Θάνατος μέλους οικογένειας	63
Τραυματισμός ή ασθένεια	53
Γάμος	50
Απόλυση από την εργασία	47
Συζυγική επανασύνδεση	45
Συνταξιοδότηση	45
Αλλαγή στην υγεία μέλους της οικογενείας	44
Εγκυμοσύνης	40
Σεξουαλικές δυσκολίες	39
Απόκτηση νέου μέλους στην οικογένεια	39
Αλλαγές στην εργασία	39
Αλλαγή στην οικονομική κατάσταση	38
Θάνατος στενού φίλου	37
Αλλαγή αντικειμένου εργασίας	36
Αλλαγή στην συχνότητα διαπληκτισμών με το/η σύζυγο	35
Υποθήκη για μεγάλα ποσά	31
Κατάσχεση	30
Αλλαγή αρμοδιοτήτων στην εργασία	29
Ο γιος ή η κόρη φεύγουν από το σπίτι	29
Προβλήματα με τα πεθερικά	29
Σημαντική προσωπική επιτυχία	28
Ο/η σύζυγος σταματά να εργάζεται	26

Έναρξη ή διακοπή εκπαίδευσης	26
Αλλαγή στις συνθήκες διαβίωσης	25
Αναθεώρηση προσωπικών συνηθειών	24
Προβλήματα με τον προϊστάμενο	23
Αλλαγή στο ωράριο ή τις συνθήκες εργασίας	20
Αλλαγή κατοικίας	20
Αλλαγή σχολείου	20
Αλλαγή στον τρόπο ψυχαγωγίας	19
Αλλαγή θρησκευτικών δραστηριοτήτων	19
Αλλαγή κοινωνικών δραστηριοτήτων	18
Υποθήκη ή δάνειο (μικρό ποσό)	17
Αλλαγή στις συνήθειες ύπνου	16
Αλλαγή στην συχνότητα των οικογενειακών συναθροίσεων	15
Αλλαγή στις συνήθειες διατροφής	15
Διακοπές	13
Χριστούγεννα	12
Μικροπαραβιάσεις του νόμου	11

Οι τιμές αυτές δεν προστίθενται. Έχουν σκοπό να δείξουν την σχετική επιρροή των αγχογόνων γεγονότων και είναι ενδεικτικές του μεγάλου φάσματος των αιτιών άγχους στη ζωή μας. Οπωσδήποτε ο κατάλογος δεν είναι πλήρης. Οι περισσότεροι μπορούν να προσθέσουν γεγονότα, πολλά από τα οποία θα είχαν υψηλό βαθμό.

Η ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Η εξελικτική πορεία του ατόμου, όσον αφορά την σταδιοδρομία και την ψυχολογία του, χαρακτηρίζεται από ξεχωριστά στάδια, που το καθένα έχει τις δικές του ιδιοτυπίες και τα δικά του αναπτυξιακά καθήκοντα, τόσο για το άτομο όσο και για την επιχείρηση. Στην κάθε φάση δηλαδή, υπάρχουν ορισμένα πράγματα που πρέπει να κάνουν οι επιχειρήσεις για τα άτομα που εργάζονται σε αυτές και διέρχονται από συγκεκριμένες φάσεις.

Η είσοδος στο επάγγελμα (18-25)

Η φάση αυτή ακολουθεί την αμέσως προηγούμενη περίοδο που είναι μία περίοδος προετοιμασίας για το άτομο, κατά την οποία πρέπει να δημιουργήσει την δική του επαγγελματική εικόνα και να καταλήξει σε κάποιες πρώτες επαγγελματικές επιλογές. Κατά την περίοδο αυτή το άτομο πρέπει να έχει αποκτήσει κάποια προσόντα που του ανοίγουν κάποιες διεξόδους στον κόσμο εργασίας και να κάνει τις πρώτες του διερευνητικές κινήσεις και τις πρώτες κρούσεις στο χώρο εργασίας.

Οι επιχειρήσεις από την πλευρά τους, πρέπει να κάνουν τις κατάλληλες κινήσεις για να προσελκύσουν και στη συνέχεια να κρατήσουν τα άτομα με τα επιθυμητά προσόντα.

Πολύ συχνό φαινόμενο στις μεγάλες ξένες επιχειρήσεις είναι να κατεβαίνουν στο χώρο παραγωγής νέων επαγγελματιών, στα πανεπιστήμια και τις διάφορες σχολές, και να προσπαθούν να προσελκύσουν άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες και ταλέντα. Κατά τη φάση αυτή, από πλευράς επιχειρήσεων χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην καλλιεργούν στους υποψηφίους μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Πρέπει επίσης να κάνουν προσεχτική αξιολόγηση των υποψηφίων και να προσφέρουν εργασία σε αυτούς που παρουσιάζουν τις περισσότερες πιθανότητες για μεταγενέστερη επιτυχία.

Περίοδος πρώιμης σταδιοδρομίας (25-40)

Η περίοδος αυτή αποτελείται από δύο υπό-περιόδους, χωρίς σαφή όρια μεταξύ τους, την περίοδο της εγκατάστασης ή καθιέρωσης (**establishment**) και την περίοδο της επίτευξης (**achievement**).

Κατά την περίοδο της εγκατάστασης το άτομο προσπαθεί να εγκλιματιστεί στη νέα εργασία και να μάθει τις απαιτήσεις της. Στη φάση εκείνη δημιουργεί εύκολα εξαρτήσεις και διακατέχεται από ανασφάλεια. είναι η περίοδος κατά την οποία επιτελείται η αποκαλούμενη «κοινωνικοποίηση μέσα στο οργανισμό». Όταν το άτομο περάσει με επιτυχία αυτή την πρώτη μεταβατική

φάση και έχει ξεπεράσει τις δοκιμασίες και τα εμπόδια, αρχίζει να δέχεται τα πρώτα σημάδια από τον οργανισμό ότι είναι πλέον αποδεκτός (θετικές αξιολογήσεις, προαγωγές, αυξήσεις, επαίνους κ. λ. π.) είναι η περίοδος που συνάπτεται το (άγραφο) ψυχολογικό συμβόλαιο μεταξύ εργαζόμενου και οργανισμού.

Κατά την περίοδο αυτή οφείλει το άτομο να προσπαθεί να μάθει όσο το δυνατό περισσότερα για το ίδιο του τον εαυτό, τις αξιολογήσεις που του γίνονται, το πώς βλέπουν οι άλλοι τις επιδόσεις του, καθώς και για τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Στη φάση αυτή το άτομο πρέπει να αρχίσει να δείχνει αυτοπεποίθηση και να προσπαθεί να συνεισφέρει στη λειτουργία του οργανισμού προβάλλοντας γνώμες και απόψεις.

Κατά την ίδια περίοδο της καθιέρωσης του ατόμου, ο οργανισμός πρέπει να φροντίζει καταρχήν να προσλαμβάνει άτομα που θα παραμείνουν. Η πρόσληψη υπερπροσοντούχων, ατόμων δηλαδή που κατέχουν περισσότερα προσόντα από αυτά που απαιτεί η εργασιακή θέση και τα καθήκοντα που αυτή συνεπάγεται, είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει το προσλαμβανόμενο άτομο σε απογοήτευση. Παράλληλα, πρέπει ο οργανισμός να φροντίζει να αναθέτει στα νεοπροσλαμβανόμενα άτομα καθήκοντα με ενδιαφέρον και πρόκληση που θα τα υποκινήσουν επαρκώς σε αυτήν την πρώτη περίοδο της εργασίας τους. Επίσης, πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τον προσανατολισμό του ατόμου μέσα στην επιχείρηση, κάτι που συνήθως γίνεται με ένα αρχικό πρόγραμμα προσανατολισμού για τους νεοπροσλαμβανόμενους (orientation program). Στη φάση αυτή πρέπει να δίνεται στο άτομο συχνή ανατροφοδότηση για την επίδοσή του και να ενθαρρύνονται κατά το δυνατό οι «σχέσεις Μέντορος», η μαθητεία δηλαδή του νεότερου δίπλα σε κάποιο παλαιότερο που θα τον καθοδηγεί και θα τον διδάσκει.

Κατά την δεύτερη υπό-περίοδο της πρώιμης σταδιοδρομίας, την περίοδο της επίτευξης, το άτομο αρχίζει να δείχνει περισσότερη αυτοπεποίθηση και τάσεις για αυτενέργεια και ανεξαρτησία. Είναι πλέον η κατάλληλη περίοδος για ένα πρώτο καταστάλαγμα ως προς τα ενδιαφέροντα και τις εργασιακές αξίες, τα «αγκυροβόλια της σταδιοδρομίας», κατά τον ορισμό του Schein (1980). Το άτομο πρέπει να προσπαθεί να καταρτίζει ρεαλιστικά σχέδια για την παραπέρα σταδιοδρομία του και να προβαίνει σε ενέργειες που θα διευκολύνουν την παραπέρα πορεία του (π.χ. επιδίωξη επιμορφωτικών σεμιναρίων, εθελοντική προσφορά για νέες υπευθυνότητες κ.λ.π.).

Κατά την ίδια περίοδο της επίτευξης, ο οργανισμός πέρα από την ανάθεση υπευθυνοτήτων και τη συνεχή ανατροφοδότηση, οφείλει να δίνει την ευκαιρία στο άτομο να αναθεωρήσει και να αναπροσαρμόσει τη σταδιοδρομία του, παρουσιάζοντας ευέλικτες ατραπούς σταδιοδρομίας (career paths).

Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να ανοίγονται νέοι δρόμοι, άλλοι από τους παραδοσιακούς, που να μπορεί να ακολουθήσει το άτομο, εφόσον συνδέονται με τα ιδιαίτερα ενδιαφέροντα και τις αξίες του. με απλά λόγια, αυτό θα σήμαινε το άτομο που μέχρι τώρα εργαζόταν στο λογιστήριο, μπορεί να μεταπηδήσει

στις πωλήσεις, ή ο εργαζόμενος στο marketing να μπορεί να δοκιμάσει τις ικανότητές του στον οικονομικό σχεδιασμό κ.ο.κ.

Όλα αυτά μπορεί να επιτευχθούν, αν ο οργανισμός καλλιεργεί και ενθαρρύνει τη διερεύνηση της σταδιοδρομίας, με σεμινάρια, με υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού, με ψυχολογικές υπηρεσίες που θα βοηθήσουν την αυτοαξιολόγηση και τον επανασχεδιασμό της προσωπικής σταδιοδρομίας.

Περίοδος μέσης σταδιοδρομίας (40-55)

Κατά την περίοδο αυτή που χαρακτηρίζεται από τη μεταβατική φάση της μέσης ηλικίας, δύο προβλήματα είναι πιθανό να προβάλουν επιτακτικά και έντονα: **η απαρχαίωση και η οριζοντίωση**.

Η απαρχαίωση (obsolesce), αναφέρεται στην κατάσταση κατά την οποία ο εργαζόμενος παύει να έχει σύγχρονες γνώσεις και δεξιότητες που να επιτρέπουν την ομαλή επιτέλεση του έργου του. είναι φαινόμενο που παρουσιάζεται στη μέση ηλικία αλλά μπορεί να εμφανιστεί και σε νεότερες εφόσον είναι κατεξοχήν αποτέλεσμα των τεχνολογικών, κυρίως αλλαγών. Η ραγδαία εισαγωγή των υπολογιστών κατά τη δεκαετία του 1980 και η ευρεία διάδοση πολύπλοκων λογισμικών προγραμμάτων, που έπρεπε πολλές φορές οπωσδήποτε να γνωρίζει το στέλεχος μίας επιχείρησης, αποτελεί ένα κλασσικό παράδειγμα κατάστασης που μπορούσε να οδηγήσει σε απαρχαίωση. Στο ιατρικό επάγγελμα π. χ. το φαινόμενο μπορεί να είναι πιο έντονο και οξύ, καθώς μπορεί να αποβεί και επικίνδυνο.

Η αντιμετώπιση της απαρχαίωσης είναι προσωπικό θέμα του ατόμου, εφόσον αν δεν υπάρξει έγκαιρη πρόληψη και θέληση για επιμόρφωση, είναι πολύ πιθανό να βρεθεί το άτομο σε μια παρόμοια κατάσταση. Είναι όμως και θέμα οργανισμού που πρέπει έγκαιρα να προνοήσει για την πρόληψη παρόμοιων φαινομένων, ενθαρρύνοντας και διευκολύνοντας τη συνεχή εκπαίδευση και μετεκπαίδευση των στελεχών του.

Το φαινόμενο του οροπεδίου (plateau) δεν προέρχεται κατά κανόνα από το άτομο αλλά είναι κατάσταση που βιώνει το άτομο. Πρόκειται για τις καταστάσεις όπου το άτομο έχει εξαντλήσει τις δυνατότητες ανόδου και η σταδιοδρομία του αντί για ανοδική πορεία αρχίζει να ακολουθεί ευθύγραμμη οριζόντια πορεία. Πρόκειται στην ουσία για περίοδο καθήλωσης. Οι μισθολογικές αυξήσεις δεν λύνουν πάντα το ψυχολογικό πρόβλημα που εκφράζεται κυρίως με απογοήτευση και αίσθημα αποτυχίας και στη συνέχεια με οργή, αδιαφορία και απάθεια. Το πρόβλημα είναι ιδιαίτερα δύσκολο να επιλυθεί, γιατί η κύρια αιτία για την εμφάνισή του δεν μπορεί να εξαλειφθεί: η ιεραρχική κλίμακα έχει μορφή πυραμίδας και όσο κανείς ανέρχεται, τόσο περιορίζονται σε αριθμό οι διαθέσιμες θέσεις. Είναι αναπόφευκτο ότι μερικοί θα μείνουν εκτός των εξελίξεων.

Από πλευράς ατόμου η αντιμετώπιση της κρίσης της σταδιοδρομίας στη μέση ηλικία, ιδίως όταν υπάρχουν ενδείξεις για φαινόμενα όπως αυτά της απαρχαίωσης και του οροπεδίου στη σταδιοδρομία, μπορεί να γίνει προς δύο βασικές κατευθύνσεις: α) το άτομο να εξακολουθεί να προσφέρει στην εργασία του, προσπαθώντας ταυτόχρονα είτε να βρει νέο νόημα είτε να υιοθετήσει στάση «Μέντορας» βοηθώντας τους νεότερους υπαλλήλους, β) να προσπαθήσει να αλλάξει την πορεία της σταδιοδρομίας του, είτε αλλάζοντας οργανισμό, είτε μετακινούμενος πλάγια ή και κάθετα στον ίδιο οργανισμό, αλλάζοντας δηλαδή αντικείμενο εργασίας. Για πολλά άτομα βέβαια υπάρχει και η λύση της αδιαφορίας: παύουν να ασχολούνται ουσιαστικά με την εργασία τους και περιμένουν την στιγμή της συνταξιοδότησής τους.

Οι οργανισμοί οφείλουν καταρχήν να προλαμβάνουν παρόμοια φαινόμενα, ιδίως την απαρχαίωση. Μία ουσιαστική κίνηση προς την κατεύθυνση αυτή είναι η συνεχής προσφορά ευκαιριών για μόρφωση και επιμόρφωση και η επιβράβευση όλων των ενεργειών που θα οδηγήσουν σε πρόληψη της απαρχαίωσης. Για την αντιμετώπιση των αποτελεσμάτων του φαινομένου του οροπεδίου, μπορούν να λαμβάνονται μέτρα εμπλουτισμού των υφισταμένων εργασιακών θέσεων, ώστε η εργασία να καθίσταται πιο ενδιαφέρουσα και να προσφέρονται ευκαιρίες για άλλες μορφές κινητικότητας μέσα στον οργανισμό πέραν της ανοδικής.

Ύστερη σταδιοδρομία (55-60)

Αυτά που ελέχθησαν για τη μέση σταδιοδρομία ισχύουν και για την ύστερη σταδιοδρομία. Εξάλλου, φαινόμενα απαρχαίωσης και οροπεδίου μπορούν να εμφανιστούν και στις δύο περιόδους. Στο σημείο αυτό πρέπει να γίνει μία διευκρίνιση. Υπάρχουν πολλοί εργαζόμενοι που εξακολουθούν να αποδίδουν μέχρι την στιγμή της συνταξιοδότησης, όπως υπάρχουν και άτομα που αποδίδουν και μετά την συνταξιοδότηση, μέχρι να τους εγκαταλείψουν οι φυσικές τους δυνάμεις. Στην ύστερη όμως περίοδο της σταδιοδρομίας, συχνά εμφανίζεται ένα άλλο φαινόμενο, οι ηλικιωμένοι εργαζόμενοι αρχίζουν να αντιμετωπίζουν την άμεση ή έμμεση αμφισβήτηση των νέων, που τους βλέπουν ως εμπόδιο για την δική τους σταδιοδρομία.

Οι οργανισμοί σήμερα προσανατολίζονται στην δημιουργία ευέλικτων προγραμμάτων σταδιακής απόσυρσης, για να διευκολύνουν τα άτομα που πλησιάζουν ή περνούν την ηλικία των 60 χρόνων να διέλθουν την μεταβατική φάση που θα οδηγήσει στην σύνταξη. Προσφέρονται ευκαιρίες για μερική απασχόληση και για μεταβατικές καταστάσεις με διαφορετικές μορφές εργασίας.

Χρειάζεται πάντως συνεχής εγρήγορση από πλευράς οργανισμού για να προλαμβάνονται οι αδικαιολόγητες διακρίσεις εις βάρος των πιο ηλικιωμένων εργαζομένων.

ΕΙΔΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Οι τουριστικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν διαφορές από αντίστοιχες άλλων κλάδων της οικονομίας. Στην μεταποιητική βιομηχανία υπάρχει ένα χρονικό κενό ανάμεσα στην παραγωγή και την πώληση, με διάφορες διαδικασίες και μεσολαβητικούς παράγοντες στο ενδιάμεσο.

Αυτό δεν συμβαίνει στις βιομηχανίες υπηρεσιών. Υπάρχει μία αμεσότητα στην παροχή των υπηρεσιών, που απαιτεί από τους διευθυντές να προβλέπουν και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα έγκαιρα, διότι η εκ των υστέρων διόρθωση συχνά είναι αδύνατη. Ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά της εργασίας στον τουρισμό είναι τα παρακάτω:

Εξάρτηση της παραγωγής

Στην τουριστική βιομηχανία η παραγωγικότητα, ποσοτικά και ποιοτικά, εξαρτάται από την προσωπική ικανότητα και προσπάθεια. Συνεπώς, υπάρχουν μεγάλες ατομικές διαφορές στην απόδοση των υπαλλήλων.

Υποκειμενικότητα των προτύπων

Οι απόψεις για την "φιλοξενία", "υπηρεσία", "καθαριότητα", είναι όλες υποκειμενικής φύσης. Αυτό σημαίνει ότι κάθε υπάλληλος αντιλαμβάνεται με διαφορετικό τρόπο τις υποχρεώσεις του από τους άλλους εργαζομένους αλλά και από την διοίκηση. Αποτέλεσμα της υποκειμενικότητας, είναι η μειωμένη ποιοτικά επιχειρησιακή επικοινωνία και η υποκειμενική κρίση των εργαζομένων, κάτι που έχει μεγάλο αντίκτυπο στις σχέσεις εργοδοτών και εργαζομένων.

Σ' ένα εργοστάσιο υπάρχουν αντικειμενικές και επίσημες μέθοδοι μέτρησης του εργοστασιακού αποτελέσματος. Όταν δεν υπάρχει τυποποίηση στην εργασία, είναι δύσκολο να χτιστεί το γραφειοκρατικό κομμάτι της οργάνωσης. Αν δεν υπάρχουν ακριβή πρότυπα στην εργασία, είναι δύσκολο να διαμορφωθεί η ανάλογη διάρθρωση εργασιακών κανόνων.

Είναι συνηθισμένη περίπτωση στα εστιατόρια να πιάζει τη κουζίνα ο σερβιτόρος για να παραλάβει ένα συγκεκριμένο πιάτο και ο μάγειρας να καθυστερεί για να εξασφαλίσει την κατάλληλη ποιότητα (καλό ψήσιμο, διακόσμηση πιάτου κ.τ.λ.).

Υποκειμενικότητα σημαίνει ότι τα πρότυπα είναι εκτεθειμένα σε διαφορετικές ερμηνείες. Οι υπάλληλοι των τουριστικών επιχειρήσεων μπορεί να υπερεκτιμήσουν ένα έργο, να το εκτιμήσουν σωστά, αλλά μπορεί και να του υποεκτιμήσουν. Ορισμένοι υπάλληλοι του μαγειρείου, όταν ο προϊστάμενος τους ζητά να καθαρίσουν το χώρο του τμήματος που έχουν αρμοδιότητα,

κάνουν πλημμυρή καθαριότητα, ορισμένοι κάνουν ικανοποιητική καθαριότητα, ενώ και ορισμένοι ξαπλώνουν κάτω από τα μηχανήματα και τρίβουν με το σύρμα τα λίπη που έχουν προσκολληθεί στην εσωτερική πλευρά των τοιχωμάτων, με αποτέλεσμα να λήξει το οράριο τους πριν καθαριστεί το τμήμα. Είναι φανερό λοιπόν, η αξία της μέσης περίπτωσης και το πρόβλημα της υποκειμενικότητας των προτύπων.

Κινητικότητα

Οι ειδικότητες των ειδικευμένων στελεχών του τουριστικού κλάδου αυξάνει την ζήτησή τους και αυτό οδηγεί σε αυξημένη κινητικότητα. Είναι παράδοση σχεδόν πλέον, οι διευθυντές ξενοδοχείων να αλλάζουν ξενοδοχείο συχνά. Αλλά και η ανειδίκευτη φύση ορισμένων εργασιών, βοηθά στην ιδιαίτερα προφανή επαγγελματική κινητικότητα του χώρου.

Συνεχείς διακυμάνσεις στη βραχυπρόθεσμη ζήτηση

Το τουριστικό επάγγελμα δεν έχει συνεχή ροή, όπως η παραγωγή των μεταποιητικών εργοστασίων. Οι ανάγκες εργασίας παρουσιάζουν συνεχείς διακυμάνσεις σε εβδομαδιαία, ημερήσια, ωριαία βάση. Για τον εργαζόμενο, αυτό σημαίνει ανώμαλη ροή στην ζήτηση εργασίας του. για την επιχείρηση σημαίνει πρόβλημα επιλογής του κατάλληλου προσωπικού, καθώς και του συστήματος πληρωμών.

Εποχική και μη απασχόληση

Ορισμένες τουριστικές επιχειρήσεις λειτουργούν σε ετήσια βάση, αλλά ο μεγαλύτερος αριθμός τους λειτουργεί εποχικά. Στις εποχικές επιχειρήσεις, υπάρχει μεγαλύτερη ελαστικότητα από πλευράς της διοίκησης στην αντιμετώπιση των εργαζομένων. Στα εποχικά ξενοδοχεία π.χ. η διεύθυνση του ξενοδοχείου βάζει τα θεμέλια της οργάνωσης πριν ανοίξει το ξενοδοχείο, και όταν φτάσουν οι πρώτοι πελάτες δοκιμάζεται το σχήμα της οργάνωσης αυτής. Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα προβλήματα, τα οποία απαιτούν διορθώσεις. Όσο η πληρότητα αυξάνει, τόσο και παρουσιάζονται νέα προβλήματα, τα οποία απαιτούν αναπροσαρμογή της οργάνωσης. Όλα αυτά διαρκούν μέχρι την περίοδο της μέγιστης κάλυψης πληρότητας, όπου η ξενοδοχειακή οργάνωση δοκιμάζεται στις περισσότερες αντίξοες συνθήκες. Όταν περάσει αυτή η περίοδος όλες οι εργασίες δείχνουν εύκολες και απλές, αλλά οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε κατάσταση αυξημένης κόπωσης και το ξενοδοχείο είναι ήδη κοντά στην ημερομηνία που θα κλείσει.

Η εργασία στα εποχικά ξενοδοχεία διανύει δύο περιόδους. Την περίοδο της συνεχούς επιβάρυνσης και την περίοδο της αισθητής ύφεσης.

Στις τουριστικές επιχειρήσεις συνεχούς λειτουργίας ο ρυθμός είναι για μεγάλα χρονικά διαστήματα σταθερός και η οργάνωσή τους έχει μία σταθερή μορφή. Η εργασία στα ξενοδοχεία αυτής της μορφής π.χ. παρουσιάζει το ελάττωμα της δημιουργίας ισχυρών σταθερών ομάδων εργαζομένων, οι οποίοι συνήθως αναπτύσσουν δράση με σκοπό να εξυπηρετήσουν τους προσωπικά συμφέροντα, αλλοιώνοντας τον ορθολογισμό της επίσημης οργάνωσης. Στα εποχικά ξενοδοχεία το φαινόμενο αυτό είναι περιορισμένο.

Στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας οι εργαζόμενοι καλύπτουν τις ίδιες θέσεις για πολλά χρόνια. Αυτό οδηγεί σε ανία και συνεπάγεται μειωμένες ευκαιρίες για εξέλιξη. Στα εποχικά ξενοδοχεία οι εργαζόμενοι είναι εύκολο να αλλάξουν ξενοδοχείο, αφού έτσι και αλλιώς με το κλείσιμο του ξενοδοχείου σταματά και η σύμβασή τους. Αλλάζοντας ξενοδοχείο, μπορούν να επιδιώξουν μία περισσότερο βελτιωμένη θέση στην ιεραρχία.

Αυτά τα χαρακτηριστικά δημιουργούν την ανάγκη άριστης οργάνωσης των τουριστικών επιχειρήσεων. Αλλά υπάρχουν και ορισμένα άλλα χαρακτηριστικά του τουριστικού επαγγέλματος. Ο τουρισμός είναι μία διαδικασία ξεκούρασης και αναζήτησης ψυχαγωγίας και διασκέδασης.

Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό δεν αντιμετωπίζουν δυστυχείς, ασθενείς και ανθρώπους με αρνητική διάθεση και αυτό διαμορφώνει μία ευχάριστη ατμόσφαιρα εργασίας σε πολλές ειδικότητες του κλάδου.

Ο τουρισμός δημιουργεί επαγγέλματα συνεχούς επαφής με ανθρώπους, οι οποίοι ανανεώνονται και κατά συνέπεια οι εργαζόμενοι στον κλάδο σπάνια αντιμετωπίζουν το πρόβλημα της ρουτίνας, διότι επικοινωνούν με ανθρώπους οι οποίοι ανανεώνονται συνεχώς.

Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό αποκτούν διεθνή νοοτροπία και έχουν φίλους σε όλο τον κόσμο, πολλούς από τους οποίους επισκέπτονται κατά τη νεκρή τουριστική περίοδο.

ΠΗΓΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Το ευρύτερο περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται επαγγελματικά οι εργαζόμενοι, επιδρά όπως είναι ευνόητο στην υγεία και την ψυχολογική κατάσταση του ανθρώπου. Ο εργαζόμενος άνθρωπος, ως μέλος της συγκεκριμένης Κοινωνίας στην οποία ζει, δέχεται και όλα τα στοιχεία που ενυπάρχουν σε αυτήν από διάφορα αίτια.

Οι περισσότεροι άνθρωποι αντιμετωπίζουν προβλήματα στην δουλειά, αλλά κάθε αγχογόνος παράγοντας ποικίλει σε βαθμό και σπουδαιότητα καθώς η προσωπικότητα του εργαζομένου είναι αυτή που θα προσδιορίσει τον τρόπο προσβολής του από το άγχος. Ωστόσο, το συσσωρευμένο άγχος από μερικές κοινά αναγνωρίσιμες πηγές, δημιουργεί δυσκολίες όχι μόνο για το άτομο αλλά και για την επιχείρηση στην οποία δουλεύει. Ανάμεσα στα προβλήματα που αναφέρονται τις περισσότερες φορές ως πηγές άγχους στο χώρο είναι η ίδια η δουλειά.

Οι πηγές άγχους μπορούν να οδηγήσουν σε συμπτώματα που αφορούν το άτομο (αρτηριακή πίεση, κατάθλιψη, και συμπεριφορικές αλλαγές), που με τη σειρά τους μπορούν να οδηγήσουν σε σωματική ή ψυχική ασθένεια. Μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε συμπτώματα της οργάνωσης, δηλαδή του εργασιακού χώρου (απουσίες, αποχωρήσεις, προβλήματα στις εργασιακές σχέσεις, προβλήματα με τον ποιοτικό έλεγχο των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών). Και αυτά τα συμπτώματα μπορούν να οδηγήσουν σε μορφές «ασθένειας» της οργάνωσης (απεργίες, ατυχήματα, αδιαφορία).

Στη συνέχεια θα επικεντρωθούμε με μεγαλύτερη λεπτομέρεια στις πηγές άγχους.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας

Για τους εργαζόμενους αυτό μπορεί να σημαίνει, είτε απλά ότι έχουν πολλή δουλειά να κάνουν, είτε ότι η δουλειά που τους ζητήθηκε είναι πολύ δύσκολή για αυτούς. Ανάμεσα στα κοινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβάνεται και το μεγάλο ωράριο εργασίας που περιορίζει το χρόνο για διασκέδαση και για έναν υγιή τρόπο ζωής- πράγμα που συμβάλλει στην εμφάνιση ασθενειών που συνδέονται με το άγχος.

Λίγοι άνθρωποι αποδίδουν καλά όταν βρίσκονται κάτω από διαρκή πίεση. Εκτός από τις διακοπές και τα καθιερωμένα διαλείμματα για καφέ ή φαγητό, χρειαζόμαστε μία ανάπαυλα μεταξύ μιας εργασιακής ασχολίας και της επόμενης. Αυτές οι περιστασιακές ανάσες έχουν ανυπολόγιστη αξία για την αντίστασή μας στο άγχος. Χωρίς αυτές νιώθουμε κυνηγημένοι και παγιδευμένοι, χωρίς στιγμή για τον εαυτό μας, χωρίς χρόνο να σταθούμε και να κοιτάξουμε αντικειμενικά την δουλειά μας και τον τρόπο που την εκτελούμε.

Ο εβδομαδιαίος χρόνος εργασίας. Έχει βρεθεί ότι υπάρχει σχέση ανάμεσα στον εβδομαδιαίο χρόνο εργασίας και την στεφανιαία νόσο. Σε μια μελέτη που έγινε στις Η.Π.Α. με άτομα που εργάζονταν σε ελαφριές βιομηχανίες, βρέθηκε ότι τα άτομα κάτω των 45 ετών, που εργάζονταν περισσότερο από 48 ώρες την εβδομάδα, είχαν διπλάσιες πιθανότητες για στεφανιαία νόσο από αυτούς που εργάζονταν το πολύ 40 ώρες την εβδομάδα.

Ο υπό-φόρτος εργασίας. Πρέπει να σημειωθεί ότι δεν είναι μόνο ο φόρτος εργασίας, σε εβδομαδιαία βάση, που παίζει ρόλο στην ψυχική και σωματική υγεία, αλλά και το αντίθετο, ο υπό-φόρτος εργασίας, όταν ακολουθείται από ακανόνιστες περιόδους έντασης. Όπως συμβαίνει για παράδειγμα με τους κυβερνήτες αεροσκαφών, που μετά από απέραντες ώρες ανίας (π.χ. μία υπερατλαντική πτήση) καλούνται ξαφνικά να αντιμετωπίσουν ιδιαίτερα αγχογόνες καταστάσεις.

Εισαγωγή νέας τεχνολογίας

Ένα θέμα που επίσης συνδέεται με τα χαρακτηριστικά της εργασίας είναι οι τυχόν επιπτώσεις, όσον αφορά το άγχος, που συνδέονται με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Φαίνεται ότι στις περιπτώσεις αυτές τα σημεία που πρέπει να μελετηθούν περισσότερο σε σχέση με το άγχος, είναι η προσπάθεια των παλαιότερων να ενημερωθούν στις νέες τεχνολογίες και οι τυχόν επιπτώσεις της αναγκαστικής αναδόμησης των καθηκόντων και των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο εργασίας που συνεπάγεται η εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Πολλοί λίγοι χώροι δουλειάς δεν έχουν αλλάξει δραματικά με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια. Αυτό σημαίνει ότι η διοίκηση και οι εργαζόμενοι πρέπει να προσαρμόζουν την πρακτική τους, τον εξοπλισμό και τον αριθμό του προσωπικού στη νέα τεχνολογία. Συνέπεια είναι μία τεράστια πίεση στους ανθρώπους για να μπορέσουν να ενημερωθούν για την νέα τεχνολογία και να αντεπεξέλθουν στον ανταγωνισμό, που γίνεται όλο και εντονότερος, όχι μόνο στο χώρο δουλειάς τους αλλά και μεταξύ των εταιριών.

Για τους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους, στους οποίους συνήθως η αλλαγή είναι δυσκολότερη, συχνά υπάρχει το συναίσθημα ότι δουλεύουν σαν μέρη μίας μηχανής, αντί σαν ανθρώπινα πλάσματα. Επιπλέον, μερικές μορφές τεχνολογίας έχουν εισάγει μία όλο και αυξανόμενη αίσθηση απομόνωσης για πολλούς υπαλλήλους.

Κυλιόμενο ωράριο.

Βάρδιες. Η εναλλαγή των διαστημάτων ημέρας και νύχτας κατά τα οποία διεξάγεται η εργασία, έχει σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις στον άνθρωπο.

Ο άνθρωπος έχει έμφυτο σύστημα καθορισμού των κύκλων ύπνου-εγρήγορησης. Οι κύκλοι αυτοί ονομάζονται κιρκάδιοι κύκλοι και σχετίζονται με την έκκριση της ορμόνης μελατονίνης, της οποίας η έκκριση διαταράσσεται από τον τεχνητό φωτισμό. Η αλλαγή των βιορυθμών επηρεάζει την αποδοτικότητα του εργαζομένου και τον κάνει πιο επιρρεπή σε ατυχήματα. Οι αλλαγές στην βάρδια έχουν επιπλέον επίδραση στην θερμοκρασία του αίματος, στο ρυθμό μεταβολισμού, στα επίπεδα σακχάρου στο αίμα, στη νοητική απόδοση, αλλά και στα κίνητρα των εργαζομένων. Πέρα από τις επιπτώσεις στις φυσιολογικές λειτουργίες, οι αλλαγές βάρδιας έχουν και κοινωνικές συνέπειες, γιατί διαταράσσουν την οικογενειακή και κοινωνική ζωή του εργαζομένου (παρακολούθηση παιδιών, κοινωνικές επαφές, επαφές με σύντροφο, έξοδοι για ψυχαγωγία, ψώνια κ.τ.λ.

Μία μελέτη στην Μ. Βρετανία με άτομα επί της υποδοχής μεγάλων ξενοδοχείων (receptionist), που εργάζονταν σε διαφορετικές βάρδιες έδειξε ότι, σε σχέση με τους συναδέλφους τους που είχαν σταθερή βάρδια, τα άτομα αυτά παρουσίαζαν μεγαλύτερη ροπή στην κατανάλωση αλκοόλ, περισσότερα προβλήματα με την σεξουαλική τους ζωή και χαμηλότερο δείκτη ικανοποίησης από την προσωπική τους ζωή.

Ταξίδια και μετακινήσεις

Τα ταξίδια στο εξωτερικό συχνά φαντάζουν ως ελκυστικά σε όσους δεν είχαν ποτέ την ευκαιρία να ταξιδέψουν. Αλλά, για πολλούς ανθρώπους που είναι υποχρεωμένοι να ταξιδεύουν κάθε τόσο, (ξεναγοί, tour leaders, υπάλληλοι ξενοδοχείων trust), μπορεί να αποδειχτούν σοβαρή πηγή άγχους. Η ζωή του σπιτιού μπορεί να διαταραχθεί σημαντικά αν ο εργαζόμενος γονιώς περνάει πολύ καιρό ταξιδεύοντας, μακριά από το σπίτι. Εξίσου σοβαρή πηγή άγχους είναι η αναμονή στα μπουτλιαρίσματα ή στα αεροδρόμια και οι αναπόφευκτες καθυστερήσεις εξαιτίας κυκλοφοριακών προβλημάτων.

Συνήθως, εκείνος που ταξιδεύει για δουλειά έχει ελάχιστες ευκαιρίες να δει τα μέρη που επισκέπτεται, ενώ, όσο λείπει από το χώρο της δουλειάς, μπορεί να του δημιουργηθεί η αίσθηση ότι χάνει διάφορες ευκαιρίες ή τον αγνοούν σε διάφορα θέματα.

Κακές συνθήκες εργασίας

Η δουλειά σε ένα συνωστισμένο χώρο, όπου ελάχιστα μπορούμε να ελέγξουμε την θερμοκρασία, το φωτισμό, τον θόρυβο, σίγουρα μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο που νιώθουμε. "Σύνδρομο αρρωστημένου κτιρίου" είναι ένας όρος που χρησιμοποιήθηκε για να περιγράψει μία σειρά συμπτώματα των εργαζομένων που παθαίνουν κατάθλιψη ή απάθεια εξαιτίας του περιβάλλοντος.

Τα κακοσχεδιασμένα γραφεία, χωρίς φυσικό φωτισμό ή με μουντό φωτισμό, όπου οι άνθρωποι, η επίπλωση και τα μηχανήματα είναι τοποθετημένα τυχαία στο χώρο, χωρίς εργονομική πρόβλεψη και ίχνος αισθητικής, συμβάλλουν σημαντικά στην διαμόρφωση ενός "εχθρικού" περιβάλλοντος για τον εργαζόμενο.

Τα τελευταία χρόνια άρχισε να δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στην εργονομία των χώρων. Αυτό είναι πολύ θετικό, ιδιαίτερα αν όλοι οι χώροι δουλειάς αρχίσουν να αντιμετωπίζονται έτσι.

Ύψος αμοιβών

Οι μισθοί αποτελούν μία πηγή υποκίνησης των υπαλλήλων για να εργάζονται αποτελεσματικά. Η χαμηλόμισθη εργασία δεν αποτελεί αναγκαστικά από μόνη της πηγή άγχους. Είναι σίγουρο όμως ότι η οικονομική αβεβαιότητα συμβάλλει στην συσσώρευση άγχους στην δουλειά, ειδικά εάν η ικανοποίηση από την δουλειά καθεαυτή, δεν είναι τόση που να αντισταθμίζει το χαμηλό μισθό.

Οι μισθοί των τουριστικών επιχειρήσεων βρίσκονται κοντά στο χαμηλό κόστος της μισθολογικής κλίμακας. Οι μισθοί όμως των στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων συνήθως κυμαίνονται σε υψηλά επίπεδα. Στη στάση του ατόμου απέναντι στο μισθό, αντανακλώνται οι προσωπικές προσδοκίες, το επίπεδο φιλοδοξίας, οι οικονομικές υποχρεώσεις και η κοινωνική υποδομή. Οι τουριστικές επιχειρήσεις, δοκιμάζουν και αυτές μία συνεχή πίεση για υψηλότερους μισθούς και λιγότερες ώρες απασχόλησης.

Το κόστος εργασίας στα ξενοδοχεία αποτελεί περίπου το 35 % του μεικτού εισοδήματος. Γενικά όμως, όλες οι επιχειρήσεις εξυπηρέτησης, έχουν υψηλό κόστος εργασίας στην αναλογία του εισοδήματος.

Σχέσεις στο χώρο εργασίας

Στο χώρο εργασίας μπορούμε να διακρίνουμε τρία βασικά πλέγματα διαπροσωπικών σχέσεων: α) σχέσεις με συναδέλφους ή την υπόλοιπη εργασιακή ομάδα, β) σχέσεις με προϊσταμένους και γ) σχέσεις με υφισταμένους. Κακές θεωρούνται οι σχέσεις που χαρακτηρίζονται από χαμηλό βαθμό σχέσεις με εμπιστοσύνης, χαμηλό βαθμό στήριξης του ενός από τον άλλο και έλλειψη ενδιαφέροντος για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το άτομο. Ειδικότερα, οι σχέσεις από τους συναδέλφους μπορεί να χαρακτηρίζονται από ανταγωνισμό και διαπροσωπικές συγκρούσεις, οι σχέσεις με τους προϊσταμένους από έλλειψη εκ μέρους τους, φροντίδας και ανθρώπινης αντιμετώπισης, ενώ όσον αφορά τις σχέσεις με τους υφισταμένους, το πρόβλημα επικεντρώνεται κυρίως στο κατά πόσο το άτομο έχει την δυνατότητα να κάνει κάθετη εκχώρηση ευθυνών και

αρμοδιοτήτων και να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που συνεπάγονται οι συμμετοχικές διαδικασίες στην λήψη αποφάσεων. Οι κακές σχέσεις μπορούν να οδηγήσουν σε ανταγωνισμό, απομόνωση και δυσαρέσκεια προς την δουλειά και κατ' επέκταση σε αγχογόνες καταστάσεις.

Σχέσεις με τους πελάτες ή το κοινό

Όσοι, λόγω της δουλειάς τους, έρχονται σε στενή επαφή με πολύ κόσμο, όπως οι αστυνομικοί, οι τουριστικοί υπάλληλοι, οι κοινωνικοί λειτουργοί κ. τ. λ, συχνά αναφέρουν υψηλά επίπεδα άγχους.

Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα όταν πρέπει να αντιμετωπίσουν προσωπικά προβλήματα ή δεν έχουν εκπαιδευτεί για τέτοιου είδους επικοινωνία. Οι συγκρούσεις με το κοινό μπορεί να είναι πιεστικές, ιδιαίτερα αν αφορούν πολυπληθείς ομάδες ανθρώπων και εφόσον αυτό αποτελεί μόνιμο χαρακτηριστικό της δουλειάς τους.

Σεξουαλική παρενόχληση

Όταν οι σχέσεις στην δουλειά διακρίνονται από σεξισμό ή όταν υπάρχουν σεξουαλικές παρενοχλήσεις, η ζωή για το θύμα μπορεί πραγματικά να γίνει πολύ δύσκολη. Είναι ιδιαίτερα δυσάρεστη και απειλητική, αν η σεξουαλική παρενόχληση προέρχεται από ανώτερο, ή αν είναι δύσκολο να αποφευχθούν καταστάσεις όπου το πρόβλημα ανακύπτει ξαφνικά. Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι ζωτικής σημασίας η αποφασιστική στάση του θύματος, που πρέπει να κάνει εξ αρχής σαφές ότι η παρενόχληση όχι μόνο δεν είναι ευπρόσδεκτη, αλλά είναι και προσβλητική και ενοχλητική.

Τέλος, ο νόμος σήμερα προσφέρει ικανοποιητική προστασία, διαθέσιμη σε όλα τα θύματα αυτής της μορφής κακοποίησης.

Εξέλιξη καριέρας

Οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες, όσον αφορά αυτό που ονομάζεται ανάπτυξη ή εκδίπλωση της σταδιοδρομίας, είναι: η έλλειψη αισθήματος ασφάλειας (ή ο φόβος της απόλυσης), το αίσθημα ότι το άτομο «παλιώνει» και είναι πλέον «ξεπερασμένο» όσον αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες, καθώς επίσης και οι διάφορες αξιολογήσεις που γίνονται για την επίδοση ή το έργο.

Στο επίπεδο της εργασίας γραφείου, όσον αφορά την εξέλιξη της σταδιοδρομίας, οι αγχογόνοι παράγοντες είναι διαφορετικοί για τους νέους και τους παλαιότερους υπαλλήλους. Ο νέος υπάλληλος αντιμετωπίζει καταρχήν ένα σοκ, το οποίο προέρχεται από την διάψευση ορισμένων προσδοκιών που πιθανόν είχε όταν προσελήφθη στην δουλειά, καθώς και από διάφορες εμπειρίες

που είχε καθώς κοινωνικοποιείτο στο χώρο εργασίας, μάθαινε δηλαδή «τους κανόνες του παιγνιδιού». Οι παλαιότεροι υπάλληλοι, πέρα από το αίσθημα του ότι ξεπερνιούνται από τις εξελίξεις, το οποίο αναφέρθηκε προηγουμένως, αισθάνονται συχνά επιπρόσθετο άγχος από την αυξανόμενη ανάγκη, με την πάροδο της ηλικίας, να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στην οικογένεια ή στις διάφορες δραστηριότητες του ελεύθερου χρόνου (ψυχαγωγία, χόμπι, κοινωνικές δραστηριότητες).

Τέλος, όσον αφορά την σταδιοδρομία, πρέπει να αναφερθεί και μία άλλη περίπτωση ιδιαίτερα αγχογόνου καταστάσεως, η περίπτωση της πρόσκαιρης ή μακροχρόνιας ανεργίας.

Ασφάλεια στην εργασία

Οι περισσότεροι άνθρωποι, όταν πρωταρχίζουν να εργάζονται, είναι προετοιμασμένοι να αντιμετωπίσουν και να ανεχθούν όποια εμπόδια, ξέροντας ότι μπορούν να περιμένουν καλύτερες αμοιβές και προοπτικές, καθώς κερδίζουν εμπειρία και ωριμότητα στο χώρο της δουλειάς. Όταν όμως πλησιάζουν στην μέση ηλικία, η εξέλιξη της καριέρας επιβραδύνεται, οι νέες ευκαιρίες μειώνονται, η νέα τεχνολογία γίνεται δυσκολότερα κατανοητή και ο ενθουσιασμός και η παρορμητικότητα αρχίζουν να γίνονται πιο υποτονικοί, καθώς βρίσκονται αντιμέτωποι με τους νεότερους και πιο ένθερμους ανταγωνιστές.

Ακόμα και οι δουλειές που απαιτούν επιστημονική εξειδίκευση και κάποτε θεωρούνταν ισόβιες, δεν προσφέρουν πια εξασφάλιση.

Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση

Η ζωή στην εργασία είναι πολύ λιγότερο αγχογόνος, όταν ξέρει κανείς τι περιμένουν από αυτόν, και ο ρόλος του είναι καθορισμένος. Στην αντίθετη περίπτωση δημιουργείται το πρόβλημα της ασάφειας ρόλου.

Ασάφεια ρόλου έχουμε όταν δεν είναι απόλυτα ξεκαθαρισμένο στον εργαζόμενο τι αναμένεται να κάνει, όσον αφορά τα εργασιακά του καθήκοντα ή τις αρμοδιότητες. Ασάφεια επίσης έχουμε και στην περίπτωση που ο εργαζόμενος δεν έχει σαφή εικόνα των στόχων της εργασίας του και των προσδοκιών που έχουν από αυτόν οι προϊστάμενοι, οι υφιστάμενοι και οι συνάδελφοι. Η αβεβαιότητα και η ανασφάλεια οδηγούν στο άγχος, μειώνουν τα κίνητρα και παράγουν μία διαρκή ανησυχία που συχνά καταλήγει στην αναζήτηση άλλης δουλειάς.

Μερικές δουλειές, μπορεί να συνεπάγονται αρμοδιότητες που έρχονται σε αντίθεση με τους εργαζόμενους ή μπορεί να μην θεωρούνται μέρος της κανονικής δουλειάς με άμεσο αποτέλεσμα την σύγκρουση ρόλων.

Σύγκρουση ρόλων έχουμε όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι πρέπει να ικανοποιήσει διαφορετικών ειδών απαιτήσεις και προσδοκίες ή όταν η συμμόρφωση με ορισμένες απαιτήσεις του ρόλου κάνει δύσκολη ή αδύνατη τη συμμόρφωση με κάποιες άλλες απαιτήσεις του ρόλου.

Οι σύγχρονοι διευθυντές, λόγω του τεχνοκρατικού τους προσανατολισμού, δεν είναι ιδιαίτερα ικανοί στον χειρισμό των ανθρώπων και βιώνουν συχνά τέτοιου είδους εσωτερικές συγκρούσεις που αυξάνουν τα επίπεδα άγχους που ήδη έχουν.

Έλλειψη ποικιλίας

Η καθημερινή ομοιόμορφη και χωρίς καμία πρωτοτυπία εργασία στον ίδιο μάλιστα χώρο και συχνά χρόνο, δημιουργεί προβλήματα στον ρυθμό εργασίας, καθώς την αρχικά παρουσιαζόμενη ρουτίνα και καθημερινότητα, αντικαθιστά σύντομα η ανία και στην συνέχεια η αδιαφορία. Πρόβλημα που αφορά κυρίως τις διοικητικές υπηρεσίες των τουριστικών εκμεταλλεύσεων, όπου δεν υπάρχει συνήθως εύρος αρμοδιοτήτων.

Η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας

Ο τελευταίος παράγοντας που έχει βρεθεί ότι μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού άγχους, αναφέρεται στην διασύνδεση οικογενειακής, κοινωνικής και εργασιακής ζωής (home-work interface). Ειδικότερα προβλήματα στο πλαίσιο αυτό είναι τα εξής:

α. η μεταφορά των προβλημάτων της εργασίας στο σπίτι και το αντίστροφο, με αποτέλεσμα ο ένας χώρος να διαταράσσεται από τα προβλήματα του άλλου.

β. η διπλή σταδιοδρομία των δύο συζύγων, που μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις και που αποτελεί μία από τις πιο συχνές αιτίες διαζυγίων.

γ. το γεγονός ότι σε πολλές σύγχρονες εργασίες ο εργαζόμενος όχι μόνο είναι απαραίτητο να ταξιδεύει συχνά, αλλά σε πολλές περιπτώσεις χρειάζεται να εγκαθίσταται σε άλλα μέρη για μεγάλο χρονικό διάστημα, μόνος του ή με την οικογένεια του.

Τα προβλήματα που δημιουργούνται στην εργασία μεταφέρονται στην οικογένεια και γίνονται δευτερεύουσα αλλά ανεξάρτητη πηγή άγχους για όλη την οικογένεια. Δημιουργείται δηλαδή ένας φαύλος κύκλος, γιατί η μία πηγή άγχους δημιουργεί μία νέα, η οποία με την σειρά της επιστρέφει και ενισχύει την προϋπάρχουσα. Ο κύκλος αυτός μπορεί να συνεχίζεται με αμοιβαία ενίσχυση των δύο πηγών άγχους.

ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Είναι δύσκολο να εντοπίσουμε επακριβώς τα συμπτώματα του άγχους γιατί πολλά από αυτά που θα περιγράψουμε στη συνέχεια αποτελούν εκδηλώσεις και άλλων σωματικών ή ψυχολογικών καταστάσεων. Συνήθως με το άγχος συνδέονται τρεις κατηγορίες συμπτωμάτων ή εκδηλώσεων: τα σωματικά, τα ψυχολογικά και τα συμπεριφορικά.

Σωματικές συνέπειες του άγχους

Οποιαδήποτε αντίδραση του σώματος στο άγχος είναι χρήσιμη. Προετοιμάζει το σώμα να απαντήσει στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει είτε με μαχητικό τρόπο είτε με στρατηγική αποχώρηση. Αυτή η αντίδραση *μάχης* ή *υποχώρησης* συντελείται στο επίπεδο του αυτόνομου νευρικού συστήματος. Δηλαδή, δεν οφείλεται σε δική μας συνειδητή θέληση μέσω του κεντρικού νευρικού συστήματος. Συντελείται αυτόματα, όπως η πέψη ή η προσαρμογή του σωματικού μας θερμοστάτη όταν μετακινούμαστε από έναν ψυχρό χώρο σε έναν θερμό ή το αντίστροφο. Εμείς δεν κάνουμε τίποτα γι' αυτό. Ο οργανισμός αναγνωρίζει μόνος του την ανάγκη να αντιδράσει και το κάνει χωρίς να χρειάζεται να του το πούμε εμείς.

Στην πορεία αυτής της αντίδρασης συμβαίνουν στο σώμα μια σειρά φαινόμενα, από τα οποία το καθένα έχει συγκεκριμένο ρόλο στην προετοιμασία του οργανισμού μας για να ανταποκριθεί στην πρόκληση. Το πρόβλημα είναι, όμως, ότι το καθένα από αυτά τα φαινόμενα μπορεί να προκαλέσει βλάβη στον οργανισμό εάν συνεχιστεί για πολύ. Προορίζονται από την φύση τους ως άμεσες, βραχυπρόθεσμες αντιδράσεις, προγραμματισμένες να σταματήσουν μόλις ξεπεραστεί η έκτακτη ανάγκη. Εάν δε σταματήσουν, αρχίζουν να έχουν αντίστροφα αποτελέσματα.

Το ανθρώπινο σώμα μέσα από τους αιώνες εξελίχθηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε να αντιμετωπίζει τις εξωτερικές απειλές με κινητοποίηση και κατόπιν με χαλάρωση. Το περιβάλλον όμως στο οποίο ζούμε σήμερα έχει αλλάξει σε τέτοιο βαθμό από την εποχή της Βιομηχανικής Επανάστασης, ώστε όταν τύχει να απειληθούμε από αυτό, ο οργανισμός μας δεν μπορεί ούτε ν' αντιμετωπίσει αποτελεσματικά την κατάσταση ούτε να βεβαιωθεί ότι ο κίνδυνος πέρασε και να χαλαρώσει.

Στις σωματικές συνέπειες του μακροχρόνιου άγχους περιλαμβάνονται: πονοκέφαλοι, ξηρότητα του στόματος, υπέρταση, πόνοι στο στήθος, βήχας και ασθματικές καταστάσεις, μυϊκοί πόνοι, αίσθημα κόπωσης, δυσπεψία, κοιλιακοί πόνοι, διάρροια, συχνουρία, ανωμαλίες στην περίοδο των γυναικών, ξηρότητα του δέρματος, δερματίτιδες. Άλλες εκδηλώσεις που μπορούν να ενταχθούν στην κατηγορία αυτή είναι: ανορεξία, αϋπνίες, εφίδρωση χωρίς λόγο, νευρικά τικ, ονυχοφαγία, ναυτίες, δύσπνοια, σεξουαλική ψυχρότητα ή ανικανότητα.

Ψυχολογικές συνέπειες του άγχους

Έχουμε ήδη αναφέρει ότι ορισμένα επίπεδα του άγχους είναι ψυχολογικά ωφέλιμα. Είναι το αλάτι της ζωής, μας κρατούν στα πόδια μας, μας κάνουν να ενεργούμε πιο γρήγορα και πιο εντατικά και μας βοηθούν να νιώθουμε χρήσιμοι και αξιόλογοι, με ξεκάθαρο σκοπό στη ζωή μας και με συγκεκριμένους στόχους. Όταν όμως το άγχος υπερβαίνει τα επίπεδα αυτά, απομυζά την ψυχολογική μας ενέργεια, εξασθενίζει τις επιδόσεις μας και, συχνά, μας κάνει να νιώθουμε άχρηστοι και ανάξιοι. Χωρίς φιλοδοξίες και με ανέφικτους, απατηλούς στόχους.

Μόλις εμφανιστεί ένα αγχογόνο γεγονός, συνήθως παρατηρείται μία παύση (μεγάλης διάρκειας ή σύντομη, ανάλογα με την αμεσότητα ή την συνθετότητα, αντίστοιχα του στρεσογόνου γεγονότος) καθώς το άτομο κάνει τις γνωστικές εκτιμήσεις. Αφού τις κάνει, υπάρχει το στάδιο αντίστασης (αντιμετώπισης) στο αγχογόνο γεγονός, ακολουθούμενο (εάν παραταθεί πέρα από τη δυνατότητα του ατόμου να ανταπεξέλθει) από το στάδιο της ψυχολογικής κατάρρευσης. Κατά το στάδιο της αντίστασης αυξάνονται οι ψυχολογικές λειτουργίες, ενώ κατά το στάδιο της πτώσης, από την αντίσταση έως την κατάρρευση, οι λειτουργίες αυτές εξασθενίζουν σταδιακά, έως την ολοκληρωτική παύση τους στο στάδιο της κατάρρευσης.

Όσο περισσότερο εξασθενημένοι νιώθουμε οργανικά εξαιτίας του άγχους, τόσο περισσότερο εξασθενημένοι ψυχολογικά αισθανόμαστε και το αντίστροφο. Ορισμένα άτομα όμως «πέφτουν» ψυχολογικά μόλις νιώσουν τα πρώτα σημάδια οργανικής απομύζησης, ενώ άλλα, αντίθετα, εξακολουθούν να αντιστέκονται και πέρα από το στάδιο της σωματικής κατάρρευσης, ωθούμενα από αυτό που ονομάζουμε «θέληση».

Στις *ψυχολογικές εκδηλώσεις* του άγχους περιλαμβάνονται: ευερεθιστότητα, έλλειψη ενδιαφέροντος για την ζωή, αρρωστοφοβίες, αίσθημα αποτυχίας, φόβος για το μέλλον, δυσκολίες στη συγκέντρωση του νου, κλειστοφοβία κ.λ.π.

Γνωστικές συνέπειες του υπερβολικού άγχους

Μειώνεται η διάρκεια της συγκέντρωσης και της προσοχής.

Το μυαλό εμφανίζει δυσκολίες συγκέντρωσης σε κάτι συγκεκριμένο. Οι δυνάμεις της παρατήρησης εξασθενούν.

Αυξάνεται η πιθανότητα διάσπασης της προσοχής.

Χάνεται συχνά ο ειρμός της σκέψης ή της ομιλίας ακόμα και στη μέση μιας πρότασης.

Εξασθενούν η βραχυπρόθεσμη και η μακροπρόθεσμη μνήμη.

Η διάρκεια της μνήμης μειώνεται. Η ανάκληση ή η αναγνώριση ακόμα και γνωστικών πληροφοριών φθίνουν.

Η ταχύτητα αντίδρασης γίνεται απρόβλεπτη.

Η ταχύτητα της αντίδρασης μειώνεται. Οι αντισταθμικές προσπάθειες μπορεί να καταλήξουν σε βεβιασμένες και αιφνιδιαστικές αποφάσεις.

Αυξάνεται ο ρυθμός των σφαλμάτων.

Τα σφάλματα σε πνευματική ή χειρονακτική εργασία αυξάνονται. Οι αποφάσεις που παίρνονται είναι αμφισβητήσιμες.

Εξασθενούν οι δυνατότητες οργάνωσης και μακροπρόθεσμου προγραμματισμού.

Το μυαλό δεν μπορεί να αξιολογήσει με ακρίβεια τις ήδη υπάρχουσες συνθήκες ή να διαβλέψει τις μελλοντικές συνέπειες.

Αυξάνονται οι ψευδαισθήσεις και οι διαταραχές της σκέψης.

Ο έλεγχος της πραγματικότητας γίνεται λιγότερο αποτελεσματικός, μειώνονται οι δυνατότητες αντικειμενικής και κριτικής σκέψης, εμφανίζεται σύγχυση και παραλογισμός.

Συναισθηματικές συνέπειες του υπερβολικού άγχους

Αυξάνονται οι οργανικές και ψυχολογικές εντάσεις.

Η ικανότητα χαλάρωσης του μυϊκού τόνου, της αίσθησης ευεξίας και της απομάκρυνσης των ανησυχιών και του άγχους μειώνονται.

Συντελούνται αλλαγές στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας

Άνθρωποι συνήθως προσεκτικοί και γίνονται ακατάστατοι και επιπόλαιοι. Άνθρωποι κοινωνικοί γίνονται αδιάφοροι. Άνθρωποι δημοκρατικοί γίνονται αυταρχικοί.

Αυξάνονται τα ήδη υπάρχοντα προβλήματα προσωπικότητας.

Η υπάρχουσα υπερευαισθησία, αμυντικότητα και εχθρικότητα χειροτερεύουν.

Εξασθενούν οι ηθικοί και οι συναισθηματικοί περιορισμοί.

Οι κώδικες συμπεριφοράς και ο έλεγχος της παρόρμησης για το σεξ εξασθενούν ή αντίθετα γίνονται

Εμφανίζεται κατάθλιψη και αισθήματα αδυναμίας.

Αυξάνονται οι συναισθηματικές εκρήξεις. Το ηθικό πέφτει. Εμφανίζεται μια αίσθηση αδυναμίας επηρεασμού των γεγονότων ή των συναισθημάτων του ατόμου για το περιβάλλον και τον εαυτό του.

Πέφτει ραγδαία η αυτοεκτίμηση.

Αναπτύσσονται συναισθήματα ανικανότητας και αναξιότητας.

Αυξάνουν τα προβλήματα λόγου. Ο υπάρχων τραυλισμός ή η διστακτικότητα στην ομιλία αυξάνουν ή μπορούν να εμφανιστούν στο άτομο για πρώτη φορά.

Συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους

Τέλος, στις συμπεριφορικές εκδηλώσεις του άγχους, ειδικότερα στο χώρο της εργασίας, περιλαμβάνονται: η αποφυγή της εργασίας, η αυξημένη κατανάλωση τοξικών ουσιών (κάπνισμα, αλκοόλ, ηρεμιστικά, κ.λ.π.), η επιθετικότητα προς τους συναδέλφους, η υπερβολική κατανάλωση τροφής (ή και το αντίθετο), οι απουσίες από την εργασία και η ροπή προς τα ατυχήματα.

Γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του υπερβολικού άγχους

Μειώνονται τα ενδιαφέροντα μα και ο ενθουσιασμός Οι φιλοδοξίες και οι στόχοι της ζωής συχνά εγκαταλείπονται. Τα hobbies το ενδιαφέρον τους και πετάγονται αγαπημένα αντικείμενα.

Οι απουσίες αυξάνονται. Οι απουσίες και η αργοπορία στη δουλειά, λόγω πραγματικών ή φανταστικών ασθενειών ή πλαστών δικαιολογιών, παίρνουν διαστάσεις προβλήματος.

Αυξάνεται η κατάχρηση ουσιών. Η χρήση οινοπνευματωδών ποτών, καφεΐνης, νικοτίνης, φαρμάκων ή ναρκωτικών αυξάνεται.

Τα επίπεδα ενέργειας είναι χαμηλά. Η ενεργητικότητα μειώνεται ή παρουσιάζει καθημερινές διακυμάνσεις χωρίς εμφανή αίτια.

Ο ύπνος διαταράσσεται.

Παρουσιάζονται δυσκολίες στον ύπνο. Δηλ. το άτομο δυσκολεύεται ν' αποκοιμηθεί ή να κοιμηθεί πάνω από τέσσερις ώρες συνεχώς.

Αυξάνει η κυνική διάθεση απέναντι στους πελάτες ή τους συναδέλφους.

Εμφανίζεται στο άτομο η τάση να μεταθέτει τα σφάλματά του στους άλλους. «Τι μπορείς να κάνεις με τέτοιους ανθρώπους;» - «Θα ξαναέχουμε τα ίδια σε μερικούς μήνες» - «Κανείς δεν ενδιαφέρεται εκτός από μένα».

Αναπτύσσεται αδιαφορία για τις νέες πληροφορίες.

Απορρίπτονται νέοι κανονισμοί και πληροφορίες ακόμα και όταν έχουν μεγάλη χρησιμότητα. «Είμαι πολύ πνιγμένος για να ασχοληθώ με τέτοια πράγματα».

Οι υπευθυνότητες μεταφέρονται στους άλλους.

Αυξάνει η τάση του ατόμου για νέες οριοθετήσεις, με στόχο την αποφυγή των δύσκολων και δυσάρεστων καθηκόντων από τον τομέα ευθύνης του.

Τα προβλήματα λύνονται σε όλο και περισσότερο επιφανειακό επίπεδο.

Υιοθετούνται βραχυπρόθεσμες λύσεις, «μπαλώματα». Εγκαταλείπονται οι προσπάθειες για ριζική επίλυση ή διευθέτηση ενός προβλήματος. Σε ορισμένες περιπτώσεις παρατηρείται πλήρης εγκατάλειψη.

Εμφάνιση χαμηλής

Αν και δεν υπάρχει στενή συσχέτιση

παραγωγικότητας.

μεταξύ παραγωγικότητας και άγχους, εντούτοις ο χαμηλός ρυθμός παραγωγικότητας του προσωπικού αποτελεί σοβαρή ένδειξη για την πτώση του ηθικού, η οποία πρέπει να κινήσει την προσοχή της Διοίκησης.

Εμφανίζονται τύποι "παράδοξης" συμπεριφοράς.

Εμφανίζονται παράξενες χειρονομίες, απρόβλεπτη και αχαρακτήριστη συμπεριφορά.

Εμφάνιση απειλών αυτοκτονίας.

Ακούγονται φράσεις όπως : "να τελειώσουν όλα», «δεν έχει νόημα να συνεχίσω".

Επαναλαμβάνουμε ότι η εμφάνιση αυτών των αρνητικών συνεπειών αλλάζει από άτομο σε άτομο. Πολλοί λίγοι άνθρωποι, ακόμα και κάτω από ακραίες καταστάσεις άγχους, εμφανίζουν όλα αυτά τα συμπτώματα. Ποικίλλει επίσης και ο βαθμός σοβαρότητάς τους.

Για παράδειγμα, η τάση για απουσίες, που αυξάνει σε ανθρώπους με υπερβολικό άγχος, σε ορισμένους μειώνεται επειδή πιέζουν τον εαυτό τους να ανταποκριθεί ακόμα και όταν είναι πραγματικά αδιάθετοι, είτε μέσα από μια ανάγκη να αποδείξουν τι αξίζουν είτε από φόβο ότι θα βρεθούν μπροστά σε δυσμενείς γι' αυτούς αποφάσεις, εάν δεν είναι παρόντες να υπερασπίσουν τα συμφέροντά τους.

Επομένως, μια ερώτηση σε κλίμακα άγχους, που στοχεύει στο να εκτιμήσει την αύξηση των απουσιών, μπορεί να προκαλέσει παραπλανητικές απαντήσεις.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ (Burnout)

Αν το επαγγελματικό άγχος οριστεί με βάση τις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος (της εργασίας) στο άτομο, θα μπορούσε και η επαγγελματική εξουθένωση να οριστεί ως μια μορφή επαγγελματικού άγχους, εφόσον η εμφάνισή της καθορίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της εργασίας, και προς την κατεύθυνση αυτή φαίνεται ότι υπάρχει σήμερα κάποια σύγκλιση. Πάντως ενώ η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί βασικό στοιχείο του επαγγελματικού άγχους, και το μειωμένο αίσθημα επίτευξης ή οι αρνητικές αυτοαξιολογήσεις επίσης εμφανίζονται συχνά στις διάφορες θεωρήσεις του άγχους, δεν μπορεί να λεχθεί το ίδιο και για την αποπροσωποποίησή του. Όπως παρατηρείται, αυτό αποτελεί *ιδιάζον* στοιχείο της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συνοπτικά η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να θεωρηθεί ως μία *ιδιάζουσα* μορφή επαγγελματικού άγχους.

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μία ψυχολογική διαδικασία συναφής αλλά όχι ταυτόσημη με το επαγγελματικό άγχος, αν και είναι στενά δεμένη με αυτό. Σύμφωνα με τη Maslach, της οποίας το όνομα έχει εδώ και χρόνια συνδεθεί με την διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης, πρόκειται για σύνδρομο που αποτελείται από τρεις επιμέρους διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα της προσωπικής επίτευξης. Το σύνδρομο αυτό θεωρήθηκε αρχικά ότι εμφανίζεται κυρίως σε άτομα που έχουν εργασία η οποία συνεπάγεται προσφορά υπηρεσιών σε άλλα άτομα (γιατροί, νοσοκόμοι, τουριστικοί υπάλληλοι, εκπαιδευτικοί κ.τ.λ.), αλλά πρόσφατα η διερεύνηση του συνδρόμου αυτού έχει επεκταθεί και σε άλλα επαγγέλματα.

Ειδικότερα, η *συναισθηματική εξάντληση* (emotional exhaustion) αναφέρεται στη μείωση των συναισθημάτων του ατόμου, με αποτέλεσμα να μην μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά στους αποδέκτες των υπηρεσιών του. ένα κοινό σύμπτωμα είναι να βλέπει το άτομο με δέος την προοπτική ότι την επόμενη μέρα θα πρέπει να πάει ξανά στην δουλειά του. η δεύτερη διάσταση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, η *αποπροσωποποίηση* (depersonalization), αναφέρεται στην αρνητική, και πολλές φορές κυνική, αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών του, οι οποίοι πολλές φορές αντιμετωπίζονται σαν αντικείμενα. Κλασσικά παραδείγματα είναι όταν γίνεται αναφορά στους ενοίκους ενός ξενοδοχείου με τον αριθμό του δωματίου και όχι με άλλο τρόπο (π.χ. ο αριθμός 15) ή τα διαλείμματα και οι συζητήσεις την ώρα που κάποιοι περιμένουν με αγωνία να εξυπηρετηθούν. Ο γραφειοκράτης που χάνει την ουσία και ταλαιπωρεί κάποιον ψάχνοντας τα ψιλά γράμματα των κανονισμών, παρουσιάζει σημάδια αποπροσωποποίησης.

Η τρίτη διάσταση του συνδρόμου, η *μειωμένη προσωπική επίτευξη*, αναφέρεται στην τάση του ατόμου που πάσχει από το σύνδρομο, να κάνει αρνητική αξιολόγηση του εαυτού, ιδίως όσον αφορά τη δουλειά του με τους αποδέκτες

των υπηρεσιών του και σε ένα γενικότερο αίσθημα δυστυχίας και δυσαρέσκειας, όσον αφορά τα αποτελέσματα της εργασίας του.

Η επαγγελματική εξουθένωση, επομένως, αναφέρεται σε τρία διαφορετικά πράγματα που συνυπάρχουν σε ορισμένο βαθμό. Από την αρχή ετέθη το ερώτημα ποια από τις τρεις διαστάσεις προηγείται χρονικά, ποιες ακολουθούν και με ποια σειρά.

Σύμφωνα με την Maslach, προηγείται η συναισθηματική εξάντληση, λόγω της φύσης της εργασίας, και ως μορφή αντιμετώπισης της ακολουθεί η αποπροσωποποίηση, η κυνική αντιμετώπιση των αποδεκτών των υπηρεσιών. Η συνειδητοποίηση όμως αυτού του κυνισμού που αναπτύσσεται (ως αμυντικός μηχανισμός) οδηγεί στο αίσθημα της αποτυχίας, εφόσον το άτομο συγκρίνει τις αρχικές του βλέψεις και φιλοδοξίες, όσον αφορά την άσκηση του επαγγέλματός του, με την τωρινή « κατάντια ».

Υπάρχει όμως και η άλλη άποψη, σύμφωνα με την οποία προηγείται η αποπροσωποποίηση, που είναι απαραίτητος αμυντικός μηχανισμός, και αν αυτή υπερβεί κάποια όρια, οδηγεί σε μειωμένη επίδοση και σε αίσθημα αποτυχίας, που με τη σειρά τους οδηγούν σε συναισθηματική εξάντληση.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Οι παρακάτω παράγοντες έχουν βρεθεί ότι συντείνουν στη δημιουργία αισθήματος επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993) :

Χαρακτηριστικά της εργασίας και του εργασιακού ρόλου.

Σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης παίζουν οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με πελάτες (αποδέκτες των υπηρεσιών) που συχνά αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα. Οι επαγγελματίες που η φύση της δουλειάς τους επιβάλλει κάτι τέτοιο (γιατροί, εκπαιδευτικοί κ.τ.λ.) έχουν επαφές με τα άτομα αυτά συχνά κάτω από συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες. Οι αποδέκτες των υπηρεσιών βρίσκονται συχνά σε ιδιόζουσες συναισθηματικές καταστάσεις. Στον εμπλεκόμενο επαγγελματία, δημιουργείται πολλές φορές το αίσθημα ότι μόνο αυτός μπορεί και πρέπει να επιλύσει τα προβλήματα των πελατών, και αυτό αποτελεί δυσβάσταχτο φορτίο. Πέρα από αυτό, οι καταστάσεις αυτές πολλές φορές σύγκρουση ρόλων ή ασάφεια ρόλων. Στον επαγγελματία τίθεται το ερώτημα μέχρι που μπορεί να προχωρήσει για την επίλυση των προβλημάτων του πελάτη (αποδέκτη των υπηρεσιών).

Χαρακτηριστικά του ατόμου.

Δεν έχει βρεθεί συστηματική σχέση της επαγγελματικής εξουθένωσης με το φύλο, γιατί σε ορισμένες έρευνες και φυσικά, σε ορισμένα περιβάλλοντα ένα από τα δύο φύλα εμφανίζει υψηλότερο βαθμό εξουθένωσης. Οι εμφανιζόμενες διαφορές είναι αποτέλεσμα συνθηκών. Εκεί όπου εμφανίζεται κάποια συστηματική σχέση είναι όσον αφορά την ηλικία και την πείρα. Όπως θα αναμενόταν, εξάλλου, οι νεότεροι και λιγότερο πεπειραμένοι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης από τους μεγαλύτερους εργαζομένους, τους περισσότερο πεπειραμένους και αυτούς που έχουν κάνει μεγάλα βήματα στη σταδιοδρομία τους. Φαίνεται ότι, η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους είναι το κύριο αίτιο.

Με την πάροδο του χρόνου το άτομο προσαρμόζεται, τουλάχιστον όσον αφορά τη συναισθηματική εξάντληση και το αίσθημα της αποτυχίας.

Αυτό που πρέπει ιδιαίτερα να τονιστεί είναι ότι εμφανίζονται χαμηλότερα επίπεδα εξουθένωσης όταν υπάρχει κοινωνική στήριξη, είτε από το εργασιακό είτε και από το οικογενειακό περιβάλλον.

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Μπορούμε να διακρίνουμε τριών ειδών επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Douherly, 1993) :

α. 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.

β. 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.

γ. Στην εργασιακή συμπεριφορά.

Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερο βαθμό δυσαρέσκειας προς την εργασία τους, μεγαλύτερο αριθμό απουσιών και μεγαλύτερη τάση για αλλαγή εργασίας ή επαγγέλματος.

Ερωτηματολόγιο:

Πόσο Ικανοποιητική ή Αγχогόνα είναι η εργασία σας;

Βάλτε ένα σταυρό δίπλα στο «ναι», για κάθε στοιχείο της εργασίας που σας ικανοποιεί. Στη συνέχεια βαθμολογήστε, το επίπεδο του στρες. Π.χ. θα βάζετε 0 όταν δεν έχετε καθόλου άγχος, 1 στο ελαφρό, 2 όταν έχετε μέτριο άγχος, 3 στο πολύ άγχος, 4 στο υπερβολικά πολύ, και 5 όταν φτάνετε στο σημείο κρίσης.

	Στοιχεία Εργασίας	Ικανοποίηση	Επίπεδο Στρες
1	Μετακίνηση από και προς την εργασία	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
2	Το περιβάλλον εργασίας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
3	Αριθμός ωρών εργασίας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
4	Ποσοστό ποικιλίας εργασίας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
5	Εξασφάλιση εργασίας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
6	Επικοινωνία	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
7	Ενδιαφέρουσα εργασία	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
8	Ελευθερία επιλογής του τρόπου εργασίας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
9	Ελευθερία να δουλεύετε με τον δικό σας τρόπο	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
10	Σχέση με τους συνάδελφούς σας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
11	Έπαινοι για ικανοποιητική εργασία	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
12	Περισσότεροι από έναν επικεφαλής	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
13	Μισθός	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
14	Ευκαιρίες προώθησης	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
15	Τρόπος διοίκησης επιχείρησης	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
16	Σημασία που δίνουν στις προτάσεις σας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
17	Ανάγκη να παίρνετε δουλειά στο σπίτι	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
18	Ευκαιρίες να χρησιμοποιείτε τα ταλέντα και τις ικανότητές σας	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
19	Σχέση ανάμεσα στη διεύθυνση και τους εργαζόμενους	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5
20	Διείσδυση της εργασίας στην προσωπική σας ζωή	ναι / όχι	0 1 2 3 4 5

ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ

Ικανοποίηση από την εργασία

Αν είστε ικανοποιημένοι με περισσότερα απ' τα μισά στοιχεία της εργασίας σας, τα πάτε καλά. Το ένα τρίτο του βρετανικού πληθυσμού ισχυρίζεται ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, αλλά ελάχιστοι από τα υπόλοιπα δύο τρίτα, μπορούν να πουν ότι ικανοποιούνται εκατό στα εκατό από την εργασία τους.

Αναλογία άγχους

Αν συγκεντρώνετε πάνω από 50 βαθμούς, αυτό σημαίνει ότι το επίπεδο του άγχους στην εργασία σας είναι πολύ υψηλό. Υπάρχουν πάρα πολλές πλευρές στην εργασία σας που, εξαιτίας παραγόντων που βρίσκονται έξω από τον έλεγχό σας, δεν αυξάνουν την παραγωγικότητά σας και σίγουρα δεν κάνουν τη ζωή σας ευκολότερη.

Αν συγκεντρώνετε λιγότερα από 10 «ναι» στην κλίμακα ικανοποίησης απ' την εργασία, και περισσότερους από 50 βαθμούς στην κλίμακα στρες, τότε ίσως είναι καιρός να βρείτε άλλη εργασία.

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Το επαγγελματικό άγχος έχει αναδειχτεί σε μείζον αντικείμενο μελέτης τα τελευταία χρόνια, γιατί έχει συνειδητοποιηθεί ο ρόλος του στην ψυχική και σωματική υγεία των εργαζόμενων, αλλά και στην όλη αποτελεσματικότητα της οργάνωσης. Ενώ τα χρόνια της δεκαετίας του 1980 χαρακτηρίζονταν από την αντιμετώπιση του άγχους ως ατομικού προβλήματος και όλες οι παρεμβάσεις στόχευαν στην ανάπτυξη των ατομικών μηχανισμών αντιμετώπισής του, με το πλησίασμα του τέλους του αιώνα αρχίζει να διαφαίνεται μια διαφορετική προσέγγιση, σύμφωνα με την οποία τα αίτια του άγχους πρέπει να απαλούνται ή να εξαλείφονται με παρεμβάσεις στο επίπεδο της όλης οργάνωσης.

Όπως είδαμε, το άγχος μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις τόσο για το άτομο, όσο και για τον εργασιακό χώρο. Από την πλευρά της οργάνωσης πρέπει να ληφθούν όλα εκείνα τα μέτρα που θα προλαμβάνουν κατά το δυνατό τις αγχογόνες καταστάσεις, με τον καλύτερο σχεδιασμό της εργασίας, αλλά και της δομής της ίδιας της οργάνωσης. Επειδή όμως το άγχος είναι σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική διαδικασία, μεγάλη έμφαση πρέπει να δοθεί και στις διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης του άγχους από πλευράς ατόμου.

Με βάση το σκεπτικό ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της κάθε Τουριστικής Επιχείρησης είναι οι εργαζόμενοι σ' αυτήν, η επιστημονική Διοίκηση του Προσωπικού των Τουριστικών Επιχειρήσεων είναι το πλέον σημαντικό στοιχείο για την επιβίωσή τους μέσα σε μια αγορά που συνεχώς μεταβάλλεται.

Η σημασία της Διοίκησης του Προσωπικού είναι τεράστια, διότι είναι υπεύθυνη για τα οικονομικά αποτελέσματα, τη μακροβιότητα των επιχειρήσεων και ασχολείται με θέματα που αφορούν ζητήματα των εργαζόμενων και κατά συνέπεια την ανθρώπινη ευημερία.

Είναι πια καιρός οι διευθυντές και τα διευθυντικά στελέχη να μάθουν και οι ίδιοι τι σημαίνει άγχος, και να θελήσουν με ενθουσιασμό να ενσωματώσουν μια πολιτική αντιμετώπισης του στην οργάνωση της εταιρείας τους. Δυστυχώς, αυτό που συμβαίνει συνήθως είναι τα διευθυντικά στελέχη να αντιδρούν περισσότερο απ' όλους στην αλλαγή. Και είναι γνωστό ότι, χωρίς την δική τους συμμετοχή, οι προσπάθειες για την αντιμετώπιση του άγχους στο χώρο της εργασίας θα είναι άκαρπες.

Είναι ενδιαφέρον ότι, ακόμα και στις εταιρίες που παίρνονται μέτρα για να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές, τα κίνητρα δεν είναι πάντα αλτρουιστικά. Για πολύ καιρό οι διευθυντές είχαν την, μάλλον κυνική, άποψη ότι, αν προσλάβουν «στρεσολόγους» για να υπολογίσουν τα πιθανά προβλήματα λόγω άγχους στην εργασία, αυτό θα ερχόταν σε αντίθεση με τους στόχους της εταιρίας για κέρδος. Πίστευαν ότι, αν οι εργαζόμενοι έπαιρναν μέρος σε συμβουλευτικές συνεδρίες, τότε πιθανότητα θα αποφάσιζαν ότι το καλύτερο που έχουν να κάνουν είναι να παραιτηθούν! Αυτό δεν θα συνέφερε καθόλου την εταιρία. Οι διευθυντές υπολογίζουν επίσης ότι το κόστος καθιέρωσης τακτικών προγραμμάτων για τον

περιορισμό του άγχους στην εργασία, μπορεί να χρειαστεί περίπου δεκαπέντε χρόνια για να αποσβεστεί, σε μια επένδυση με πολύ μικρό όφελος. Φοβούνται επίσης μήπως ανοίξουν τον λάκκο με τα φίδια, γιατί μπορεί να αποκαλυφθούν ένα σωρό δυσκολίες στην εργασία, χωρίς να υπάρχουν κίνητρα, πόροι ή ακόμα και η ικανότητα να αντιμετωπιστούν.

Παρ' όλα αυτά, το Ινστιτούτο Προσωπικού και Ανάπτυξης πιστεύει πως, για την υγιή ανάπτυξη και επιτυχία μιας επιχείρησης, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού είναι της ίδιας ζωτικής σημασίας με την διαχείριση των οικονομικών πόρων.

Πράγματι, στη Σκανδιναβία, οι υπάλληλοι έχουν σήμερα το δικαίωμα να παίρνουν πέντε μέρες άδεια για λόγους ψυχικής υγείας κάθε χρόνο. Αντί, όπως ο Βρετανός συνάδελφός του, να τηλεφωνήσει στην δουλειά του και να πει πως πονάει η μέση του ή έχει πυρετό ή ημικρανία, ο Σκανδιναβός μπορεί να ζητήσει απλά άδεια για λόγους ψυχικής υγείας

Αντιμετώπιση διεθυντικού άγχους

Ο πραγματικός τρόπος της αντιμετώπισης του άγχους είναι θέμα προσωπικής ικανότητας. Κάτι που είναι αποτελεσματικό για πολλούς, μπορεί να μην είναι για όλους. Υπάρχουν όμως μερικοί τρόποι που βοηθούν τους διευθυντές μιας οργάνωσης να αντιμετωπίσουν το άγχος.

Να μάθει το άτομο να αντιμετωπίζει σωστά τις καταστάσεις που δημιουργούνται από έλλειψη χρόνου. Από τις διάφορες μορφές άγχους που αντιμετωπίζουν οι διευθυντές, καμία δεν είναι τόσο σοβαρή όσο το άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη χρόνου. Αν προγραμματιστεί σωστά όμως το έργο της οργάνωσης και ο χρόνος της καθημερινής λειτουργίας της, τότε δεν θα υπάρχει πίεση από έλλειψη χρόνου για την πραγματοποίηση του έργου.

Να μάθει το άτομο να διοικεί με βάση τους αντικειμενικούς σκοπούς και όχι σύμφωνα με αυτό που θεωρεί ο ίδιος ότι είναι σωστό. Η διατύπωση σαφών αντικειμενικών σκοπών βοηθά στην εξάλειψη των αμφιβολιών και συγχύσεων που υπάρχουν στη διοίκηση.

Να κάνει το άτομο μικρές διακοπές κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Ενώ τα άτομα χρειάζονται κάποια αναρρωτική άδεια μετά από κάποια ασθένεια, ποτέ δεν βρίσκουν το χρόνο ή δεν θεωρούν σκόπιμο να αναπαυθούν μετά από πνευματική κόπωση ή άγχος. Σε μια τέτοια περίπτωση το άτομο μπορεί να ξεκουραστεί ακόμα και ονειροπολώντας.

Να γίνεται εκπαίδευση στους τρόπους αντιμετώπισης του άγχους. Η εκπαίδευση τόσο της διεύθυνσης, όσο και του προσωπικού στο πώς να αντιμετωπίζουν το άγχος, αποτελεί βασική προϋπόθεση της καλής λειτουργίας της οργάνωσης. Ο σκοπός της εκπαίδευσης πρέπει να είναι η ευαισθητοποίηση των ατόμων στις αιτίες του άγχους και ο τρόπος αντιμετώπισής του.

Να γνωρίζει το άτομο τους περιορισμούς και δυσκολίες που έχει η διαδικασία της διοίκησης. Λίγοι είναι οι διευθυντές που γνωρίζουν τις δικές τους ελλείψεις. Λίγοι είναι και οι διευθυντές που ξέρουν ότι οι αλλαγές δεν μπορούν να γίνουν μέσα σε μια μόνο μέρα, όπως και ότι ορισμένες αλλαγές δεν μπορούν να γίνουν ποτέ. Όταν το άτομο γνωρίζει αυτούς τους περιορισμούς, αποκτά την δυνατότητα να ελαττώνει το άγχος που μπορεί να δημιουργηθεί από την πίεση της πραγματοποίησης του έργου του. Αυτό που, πιθανόν χρειάζεται, είναι να υπόσχεται ότι θα πράξει λιγότερα από αυτά που προσδοκεί ότι μπορεί να υλοποιήσει.

Να διατυπώνει το άτομο εκ νέου τους σκοπούς της ζωής του. Είναι γεγονός ότι πολλά άτομα, ίσως περισσότερα από τα μισά που εργάζονται, δεν είναι ευτυχισμένα με το επάγγελμά τους. Ανακαλύπτουν πολύ αργά ότι χρειάζονται μια αλλαγή επαγγελματικής πορείας, αλλά δεν έχουν το χρόνο ή τη δύναμη να την πραγματοποιήσουν. Τα άτομα που προορίζονται για διευθυντές λοιπόν, πρέπει να σκέφτονται πολύ σοβαρά πριν αναλάβουν τα διοικητικά τους καθήκοντα.

Αντιμέτωπιση οργανωσιακού άγχους

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

Αλλαγή των διαδικασιών στη λειτουργία της οργάνωσης που προκαλούν άγχος.

Το άγχος που προκαλείται μέσα στην εργασία, όπως η αμφιβολία κατά την άσκηση του ρόλου, η σύγκρουση κατά την άσκηση ενός ρόλου και οι κακές σχέσεις με τους άλλους, δημιουργούν προβλήματα στην υγεία των ατόμων και γενικά στην κακή λειτουργία της οργάνωσης. Οι μάνατζερ πρέπει να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον και ένα οργανόγραμμα που να είναι κατανοητό και αποδεκτό από όλους. Συγχρόνως η δομή της οργάνωσης πρέπει να είναι ευέλικτη για να μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί καλύτερα, αν αποφευχθεί η επίσημη περιγραφή της εργασίας που επιβάλλεται από τον ανώτερο και αρχίσουν οι συζητήσεις μεταξύ του προϊσταμένου και των μελών της οργάνωσης για ένα νέο ίσως προσδιορισμό του σχεδιασμού της εργασίας που θα είναι αποδεκτός από όλους. Αν αυτές οι συζητήσεις γίνονται συχνά, τότε είναι βέβαιο ότι θα έχουμε ελάττωση των αμφιβολιών και των συγκρούσεων κατά την άσκηση του ρόλου και οπωσδήποτε καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των ατόμων.

Αλλαγή του περιβάλλοντος της εργασίας.

Η οργάνωση πρέπει να παρέχει στο άτομο τα απαραίτητα μέσα για να πραγματοποιήσει την εργασία του. Ακόμα να υιοθετήσει ένα σύστημα καλής επικοινωνίας. Οι αλλαγές όμως του περιβάλλοντος της εργασίας μπορούν να ελαττώσουν το άγχος όταν τα άτομα είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα ώστε να μπορούν να επωφεληθούν από αυτές. Η αμφιβολία κατά την άσκηση του ρόλου μπορεί ακόμα να ελαττωθεί αν ελαττωθούν τα ιεραρχικά επίπεδα της οργάνωσης, δηλαδή αν μειωθούν αποστάσεις μεταξύ των μελών της οργάνωσης ως προς τον τρόπο επικοινωνίας. Είναι γεγονός ότι οι οργανώσεις σήμερα βρίσκονται σε ένα περιβάλλον ασταθές, αβέβαιο και με πολλές αλλαγές. Έτσι οι επιχειρήσεις μπορούν να προσαρμοστούν καλύτερα σε αυτές τις αλλαγές όταν διαθέτουν μια ευέλικτη δομή, δηλαδή ένα οργανικό και όχι μηχανικό σύστημα οργάνωσης.

Η συμμετοχή των μελών.

Έχει παρατηρηθεί ότι η μη συμμετοχή των μελών στις αποφάσεις που λαμβάνονται μέσα στην οργάνωση, οδηγούν τα άτομα σε ψυχολογικές εντάσεις όπως είναι η μη ικανοποίησή τους από την εργασία, η αδιαφορία κ.λ.π. Η συμμετοχή όμως, για να είναι αποτελεσματική πρέπει το άτομο να αισθάνεται άνετα μέσα στην ομάδα και να υποστηρίζεται και από τους προϊσταμένους του.

Δεύτερον, η γνώμη του υπαλλήλου πρέπει να είναι σεβαστή από τον προϊστάμενό του και να μην αγνοείται, δηλαδή να μην έχει ο υπάλληλος την εντύπωση ότι απλά υπάρχει χωρίς καν να λαμβάνεται υπόψη η γνώμη του.

Τρίτον, συμμετοχή σε αποφάσεις που δεν έχουν μεγάλη σημασία για τον υπάλληλο, έχουν μικρή επίδραση πάνω στην ψυχολογική του κατάσταση.

Επιλογή και τοποθέτηση προσωπικού.

Έρευνες έχουν δείξει ότι υπάρχουν άτομα που είναι πιο επιρρεπή στο άγχος από άλλα. Ιδιαίτερα ο χώρος της εργασίας και η φύση της δουλειάς μπορεί να γίνουν αιτία να δημιουργηθεί άγχος. Γι' αυτό και η διοίκηση του προσωπικού επιδιώκει να προσλάβει άτομα που να έχουν ικανότητες, γνώσεις και εμπειρία πάνω στο αντικείμενο της δουλειάς. Ακόμα και στα κριτήρια επιλογής μπορεί να ληφθεί υπόψη και η ανοχή που έχει το άτομο στην ικανότητα να αντιμετωπίζει τις συγκρούσεις που του προκαλούν άγχος. Πάντως όπως και να έχει το θέμα της επιλογής, η διοίκηση της οργάνωσης πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμήσει τη συμπεριφορά του ατόμου και ανάλογα να αποφασίσει για κάποια μετακίνηση σε άλλη θέση ή προαγωγή.

Εκπαίδευση.

Μια άλλη διαδικασία που βελτιώνει την προσαρμογή του ατόμου στην εργασία είναι η εκπαίδευση. Η εκπαίδευση του ατόμου πάνω στη μέθοδο πραγματοποίησης της εργασίας, έχει ως αποτέλεσμα να ελαττώνει το άγχος του και να πραγματοποιεί τη δουλειά του αποτελεσματικότερα. Ακόμα βελτιώνει τις σχέσεις του με τα άλλα άτομα και ελαττώνει τις συγκρούσεις μεταξύ τους.

Η κυκλική εναλλαγή της εργασίας.

Αυτή είναι μία άλλη διαδικασία και ισχύει για τις περιπτώσεις που οι εργασίες έχουν μεγάλο άγχος. Υπάρχει όμως και ένα σοβαρό μειονέκτημα σε αυτό το σχεδιασμό της εργασίας. Το μειονέκτημα αυτό είναι ότι το άτομο κατά την πρώτη επαφή με την εργασία θα παρουσιάσει κάποιο αυξημένο άγχος το οποίο όμως θα ελαττωθεί με την πάροδο του χρόνου.

Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.

Η εξασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων στο χώρο της εργασίας τους αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην ικανοποίησή τους καθώς και στην αποδοτικότητά τους. Εκτός από το ανώτερο management, υπεύθυνη για τη λήψη μέτρων ασφαλείας στο χώρο της εργασίας είναι και η υπηρεσία προσωπικού, με βασικό έργο την έρευνα και ανάλυση των ατυχημάτων και την επιμέλεια για την εφαρμογή και τήρηση των κατάλληλων προστατευτικών μέτρων. Βέβαια απαιτείται και η συνειδητή μέριμνα του προσωπικού, έτσι ώστε να τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας. Μόνο με τη συνεργασία όλων θα μπορούσαν να μειωθούν οι κίνδυνοι στο ελάχιστο. Το κόστος των ατυχημάτων σε περίπτωση που συμβούν, είναι πολύ μεγάλο και σίγουρα αξίζει να προβλεφθεί από τη διοίκηση ο κίνδυνος ενός ατυχήματος, παρά να αντιμετωπισθεί.

Βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας.

Η Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας αναγνώρισε από το 1982 το «σύνδρομο άρρωστου κτιρίου», με συμπτώματα που περιλαμβάνουν κλεισμένη μύτη, στεγνά μάτια που τσούζουν, ξερό λαιμό, γενική κόπωση και πονοκέφαλο. Οι συνθήκες στις οποίες συνήθως αποδίδεται αυτό το σύνδρομο βρίσκονται στους μοντέρνους ηλεκτρονικούς χώρους με σφραγισμένα παράθυρα και συστήματα θέρμανσης και εξαερισμού, τα οποία οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να ελέγξουν. Οι επίσημες έρευνες και η συνδρομή των υπηρεσιών συντήρησης των κτιρίων, υγιεινολόγοι και ψυχολόγοι μπορούν συχνά να βελτιώσουν την κατάσταση. Κανείς από μας δεν δουλεύει πια στα υγρά ανήλιαγα εργοστάσια της βιομηχανικής επανάστασης, αλλά οι επιβαρυντικές συνθήκες στο χώρο

εργασίας - με νέα δεδομένα, σήμερα - παραμένουν. Με την εφαρμογή των ευρημάτων της εργονομίας καταβάλλονται προσπάθειες να προσαρμόζεται η τεχνολογία και οι μηχανές προς τον Άνθρωπο, τις δυνατότητες και τις ανάγκες του. Επιζητείται η δημιουργία τεχνικών επιτευγμάτων, των οποίων ο μηχανισμός και η λειτουργία τους δεν απαιτούν από τους ανθρώπους που τα χειρίζονται περισσότερα από τις ικανότητες του μέσου ανθρώπου. Η Εργονομία έχει ως σκοπό να πραγματοποιείται η εργασία όσο το δυνατό με μεγαλύτερη ασφάλεια και άνεση καλύτερα και οικονομικότερα.

Πρόσληψη Συμβούλων.

Οι ομάδες συζήτησης θεμάτων άγχους, όπως περιγράφηκαν παραπάνω, είναι πολύ καλές για την επικοινωνία πάνω σε γενικά θέματα δυσφορίας των εργαζομένων, αλλά όταν πρέπει να αντιμετωπιστούν ατομικά θέματα σε βάθος, τότε χρειάζεται η συμβουλευτική. Αυτή μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να εντοπίσουν τους λόγους για τους οποίους αναγκάζονται να συμπεριφέρονται με ορισμένο τρόπο στη δουλειά. Οι υπάλληλοι με προσωπικότητα τύπου Α μπορούν να ευεργετηθούν ιδιαίτερα από έναν ατομικό σύμβουλο και να κάνουν πραγματικά άλματα αλλαγής στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν το άγχος.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η δεξιοτεχνία στις ανθρώπινες σχέσεις, δηλαδή η ικανότητα ελέγχου και επιρροής των προσωπικών μας αισθημάτων και των άλλων, παίζει σημαντικό ρόλο κύρια στη σχέση ανάμεσα στον πελάτη και στον υπάλληλο και γενικά στην τεταμένη ατμόσφαιρα που συναντάται σε μια δραστήρια τουριστική επιχείρηση.

Η εκπαίδευση του προσωπικού στις τουριστικές επιχειρήσεις είναι μία πολυσύνθετη δυναμική αναγκαιότητα. Η εκπαίδευση είναι το κύριο μέσο για εξασφάλιση εργαζομένων, οι οποίοι πρέπει να έρχονται σε άμεση επαφή, να μιλούν πολλές γλώσσες και να έχουν άψογη τεχνική στην ειδικότητά τους.

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για ορισμένο σκοπό.

Η επαγγελματική εκπαίδευση στις τουριστικές επιχειρήσεις, είναι η εκπαίδευση τόσο των χεριών όσο και του πνεύματος, δηλαδή απόκτηση χειρωνακτικών ειδικοτήτων πλαισιωμένων με τεχνικές γνώσεις και ανώτερη πνευματική κατάρτιση. Ασχολείται με τρία επίπεδα αλλαγής στον ανθρώπινο οργανισμό :

1. ικανότητα για λήψη γνώσεων,
2. ανθρώπινες σχέσεις, και
3. τεχνικές ικανότητες

Βασικός σκοπός της εκπαίδευσης είναι να εμπλουτίσει και να εξοικειώσει τους εργαζομένους με τις ειδικές εκείνες πληροφορίες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να εκτελέσουν ασφαλέστερα και αποδοτικότερα τα καθήκοντα τους, έχοντας πάντοτε μεγάλη συνεργασία.

Στόχος είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της εξειδικευμένης εκπαίδευσης και η δημιουργία οικονομικών και κοινωνικών κινήτρων στους εργαζομένους, οι οποίοι θα γίνουν τέλειοι γνώστες της εξειδικευμένης εργασίας τους.

Όταν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι αποτελεσματικό, ο νέος υπάλληλος προσαρμόζεται πιο γρήγορα στις εργασιακές συνθήκες.

Γενικά το ενδιαφέρον που δείχνει ο εκπαιδευτής είναι εκείνο το οποίο ενεργεί σαν κίνητρο και βοηθά τον μαθητευόμενο να φτάσει πιο γρήγορα σε πλήρη αποδοτικότητα.

Με την διδασκαλία μεταδίδονται οι καλύτερες μέθοδοι κι έτσι ο εργαζόμενος μαθαίνει να εκτελεί την εργασία του σωστά ενώ ο κίνδυνος λαθών, λόγω απειρίας ή άγνοιας, μειώνεται στο ελάχιστο.

Ένας ανεκπαιδευτος και άπειρος σερβιτόρος κοστίζει στην ξενοδοχειακή μονάδα πολλά χρήματα. Μία μελέτη των ξενοδοχειακών μονάδων της Νέας Υόρκης έδειξε ότι με την εκπαίδευση των υπαλλήλων μειώθηκαν οι ζημιές κατά 73% .

Διάφορες μελέτες απέδειξαν ότι τα ατυχήματα ανάμεσα στους ανεκπαιδευτους υπαλλήλους είναι τρεις φορές περισσότερα από ότι εκείνα τα οποία συμβαίνουν μεταξύ των υπαλλήλων που έχουν υποστεί μία εκπαιδευτική διαδικασία.

Άλλωστε μία από τις σημαντικότερες αιτίες των ατυχημάτων που συμβαίνουν στους χώρους εργασίας, είναι το ψυχολογικό άγχος που δημιουργείται από την έλλειψη γνώσεων των εργαζομένων.

ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Η διοίκηση των ανθρώπων, που απασχολεί σε εργασιακή βάση μια τουριστική επιχείρηση, αποτελεί το κέντρο βάρους της αποτελεσματικότητάς της, διότι το τουριστικό προϊόν παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα.

Κάθε κλάδος της οικονομίας έχει τα δικά του ειδικά χαρακτηριστικά, που τον διαφοροποιεί από τους άλλους. Αυτή η διαφοροποίηση είναι εμφανής στην τουριστική βιομηχανία, μέχρι του βαθμού που είναι περισσότερο δύσκολο να εντοπίσει κανείς τις ομοιότητες που έχει ο τουριστικός κλάδος με τους άλλους, παρά τις διαφορές. Οι τουριστικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν τεράστια διασπορά στα προσφερόμενα προϊόντα. Για παράδειγμα, το ξενοδοχειακό προϊόν έχει τεράστιες διαφορές από το προϊόν των επιχειρήσεων παραγωγής και πώλησης αναμνηστικών. Αλλά και σ' αυτόν καθ' εαυτό τον κλάδο των ξενοδοχείων παρουσιάζεται μια μεγάλη ποικιλία προϊόντων. Επίσης κάθε προϊόν, είτε είναι από αγαθό είτε κάποιος τύπος υπηρεσίας, παρουσιάζει διαφορετικά προβλήματα στην παραγωγή του.

Για την παραγωγή αυτού του συνόλου προϊόντων στον τουριστικό κλάδο έχουν δημιουργηθεί διάφορες ειδικότητες. Οι ειδικότητες αυτές έχουν καθεμία κάποια ξεχωριστή θέση στην αγορά εργασίας, αλλά ταυτόχρονα κάθε ειδικότητα έχει τις δικές της συνήθειες, τη δική της διάλεκτο και ορολογία και τη δική της κουλτούρα.

Οι διαφοροποιήσεις όμως στην τουριστική αγορά εργασίας δεν σταματούν στις πολλές και ποικίλες ειδικότητες, αλλά επεκτείνονται, όπως είναι φυσικό, και στις ιδιαιτερότητες του χαρακτήρα κάθε εργαζόμενου. Έτσι ο ανθρώπινος χαρακτήρας Παίζει μεγάλο ρόλο στη διαμόρφωση των τουριστικών προϊόντων.

Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό απασχολούνται τις ώρες που οι περισσότεροι αναπαύονται κι εργάζονται όταν όλοι κάνουν διακοπές. Η ζήτηση εργασίας παρουσιάζει έντονες εποχικές διακυμάνσεις. Ο τουρισμός λοιπόν είναι ένας κλάδος με ειδικές συνθήκες εργασίας.

Αυτό δεν σημαίνει ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις διοικούνται με απόλυτα διαφορετικές μεθόδους απ' αυτές που έχουν γενικότερα καθιερωθεί σ' επιστημονικό επίπεδο. Απλά σημαίνει ότι οι ιδιαιτερότητες του κλάδου πρέπει να αποτελούν πληροφορίες που λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, διότι σε άλλα περίπτωση η πολιτική διοίκησης προσωπικού θα είναι ανεπαρκής.

ΑΝΤΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Σύμφωνα με την οικονομική επιστήμη οι επιχειρήσεις επιδιώκουν το μέγιστο αποτέλεσμα με τις ελάχιστες θυσίες και η διαφορά αυτών ονομάζεται κέρδος. Οι οικονομικές επιστήμες θεωρούν αξιωματική αλήθεια ότι το αποτέλεσμα και οι θυσίες αφορούν αποκλειστικά στην ύλη και για την ακρίβεια στο χρήμα.

Στο σημείο αυτό των οικονομικών θεωριών υπάρχει μία προχειρότητα καθοριστικής σημασίας, διότι αφορά στο σημείο του πρώτου βήματος της οικονομικής επιστήμης. Πολλοί επιχειρηματίες αποδεικνύουν με τις πράξεις τους ότι η μεγιστοποίηση του αποτελέσματος δεν αφορά αποκλειστικά χρηματικά ποσά, αλλά συχνά αφορά κοινωνική αναβάθμιση ή άλλο είδος επιχειρηματικού αποτελέσματος. Στις οικονομικά αναπτυσσόμενες χώρες το φαινόμενο αυτό είναι ιδιαίτερα συνηθισμένο, ενώ στις ανεπτυγμένες είναι περισσότερο σπάνιο.

Για παράδειγμα υπάρχουν επιχειρηματίες οι οποίοι δαπανούν υπέρογκα ποσά για γλέντια κι εκδηλώσεις, τα οποία ονομάζουν δημόσιες σχέσεις, αλλά τα ποσά αυτά δεν δαπανώνται για ανθρώπους του κυκλώματος της επιχείρησης αλλά για γνωστούς και φίλους του επιχειρηματία. Συχνά επίσης λαμβάνονται σοβαρότατες αποφάσεις σε στενό οικογενειακό κύκλο και όχι σε κατάλληλα οργανωμένες επαγγελματικές συναντήσεις, με στοιχεία κι επιχειρήματα τα οποία θα μπορούσαν να στηρίζουν παρόμοιες αποφάσεις.

Ακόμη περισσότερο, ειδικά στον ξενοδοχειακό χώρο συναντάμε σε ευρύ επίπεδο αντιεπιστημονική διοίκηση μεγάλων μονάδων από τα μέλη μιας οικογένειας, τα οποία δεν κάνουν καν τον κόπο να συνεννοούνται μεταξύ τους για την πολιτική της επιχείρησης. Βέβαια οι επιχειρήσεις αυτές συνήθως είναι ζημιογόνες και αν δεν είναι, γίνονται σε μικρό χρονικό διάστημα. Οι επιχειρήσεις αυτές λειτουργούν υπερχρεωμένες με την ανοχή του οικονομικού κατεστημένου. Σήμερα όμως με τη διεθνοποίηση της αγοράς παρουσιάζονται ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες και διαθέσιμο κεφάλαιο, ώστε οι επιχειρήσεις αυτές μεταπωλούνται για να πληρώσουν τις υποχρεώσεις τους.

Πολλοί επιχειρηματίες παρουσιάζουν απληστία στη συμπεριφορά τους και πιέζουν την επιχείρηση για άμεσα αποτελέσματα. Αυτό είναι γνώρισμα έλλειψης προγραμματισμού και το τίμημα συνήθως είναι η μείωση του ορίου ζωής της επιχείρησης.

Πολλές επιχειρήσεις ακολουθούν αρνητική πολιτική προσωπικού, εκούσια ή ακούσια. Ακούσια, σημαίνει έλλειψη επιστημονικότητας στη διοίκηση. Εκούσια, σημαίνει φιλοσοφική πεποίθηση για την ανισότητα και την εκμετάλλευση. Και στις δυο περιπτώσεις, όμως, η επιχείρηση που δεν στηρίζεται από το προσωπικό της - και ειδικότερα η τουριστική επιχείρηση -, αντιμετωπίζει προβλήματα επιβίωσης.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η εργασία καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος της ζωής του σύγχρονου ανθρώπου. Αν το άτομο δεν ολοκληρώνεται συναισθηματικά με την εργασία του, είναι πολύ πιθανό να έχει ψυχολογικά προβλήματα, που θα έχουν αντίκτυπο στην οικογενειακή και κοινωνική ζωή του. Από την άλλη πλευρά, άτομα που δεν χαίρονται την εργασία τους δεν είναι παραγωγικά και αυτό είναι το κύριο σημείο που απασχολεί τους σύγχρονους οργανισμούς. Δυστυχώς είναι δεδομένο ότι δεν είναι δυνατό όλες οι μορφές εργασίας να δίνουν στο άτομο το αίσθημα της δημιουργίας και της επίτευξης, αλλά σίγουρα σε κάθε μορφή εργασίας μπορούν να γίνουν πολλά πράγματα προς την κατεύθυνση αυτή.

Η σύγχρονη θεωρία της διοίκησης των επιχειρήσεων θέτει ως σημαντικό το πρόβλημα της αγαθής και δημιουργικής σχέσης ατόμου και εργασίας. Οι επιχειρήσεις προσανατολίζονται προς αυτές τις κατευθύνσεις για το δικό τους συμφέρον βέβαια, αλλά το τελικό αποτέλεσμα δεν παύει να είναι πιο ανθρώπινες συνθήκες εργασίας. Ο καιρός της στυγνής εκμετάλλευσης του εργαζόμενου παρέρχεται ανεπιστρεπτί. Φαίνεται ότι μπαίνουμε σε μια εποχή κοινωνικής συναίνεσης, όσον αφορά εργοδότες και εργαζομένους.

Είναι πάντως ενθαρρυντικό ότι το θέμα και στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει αρχίσει να υπεισέρχεται στον προβληματισμό των επιχειρήσεων τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα. Θα πρέπει πάντως να τονιστεί ότι απαιτείται ιδιαίτερη διερεύνηση του θέματος στον ελληνικό χώρο, διότι, λόγω των ιδιότυπων οικογενειακών και κοινωνικών σχέσεων που επικρατούν (π.χ εκτεταμένη οικογένεια, μεγαλύτερη επαφή μεταξύ των ανθρώπων, λιγότερο εξαντλητικοί ρυθμοί εργασίας), οι κυριότερες πηγές άγχους είναι πιθανό να εντοπίζονται στο σχεδιασμό της εργασίας, στη γραφειοκρατική δομή της και στην κακή οργάνωση.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

◆ Αφιερώνεται...	1
◆ Μέθοδος έρευνας	2
◆ Πρόλογος	3
◆ Ορισμός - εννοιολογικές ερμηνείες	4
◆ Άγχος και επαγγέλματα	6
◆ Άγχος και προσωπικότητα	7
◆ Ερωτηματολόγιο προσωπικότητας τύπου A	9
◆ Η κλίμακα των πλέον αγχογόνων καταστάσεων κατά Holmes- Rahe	13
◆ Η εξελικτική πορεία του ατόμου στον εργασιακό χώρο	15
➤ Η είσοδος στο επάγγελμα (18-25)	
➤ Περίοδος πρώιμης σταδιοδρομίας (25-40)	
➤ Περίοδος μέσης σταδιοδρομίας (40-55)	
➤ Ύστερη σταδιοδρομία (55-60)	
◆ Ειδικά χαρακτηριστικά εργασίας στον τουριστικό κλάδο	19
➤ Εξάρτηση της παραγωγής	
➤ Υποκειμενικότητα των προτύπων	
➤ Κινητικότητα	
➤ Συνεχείς διακυμάνσεις στην βραχυπρόθεσμη ζήτηση	
➤ Εποχική και μη απασχόληση	
◆ Πηγές εργασιακού άγχους	22
➤ Χρόνος εργασίας	
➤ Εισαγωγή νέας τεχνολογίας	
➤ Κυλιόμενο ωράριο	
➤ Ταξίδια και μετακινήσεις	
➤ Κακές συνθήκες εργασίας	
➤ Ύψος αμοιβών	

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Σχέσεις στο χώρο εργασίας ➤ Σχέσεις με τους πελάτες ή το κοινό ➤ Σεξουαλική παρενόχληση ➤ Εξέλιξη καριέρας ➤ Ασφάλεια στην εργασία ➤ Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση ➤ Έλλειψη ποικιλίας ➤ Η διασύνδεση σπιτιού και εργασίας 	29
◆ Συνέπειες εργασιακού άγχους	29
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Σωματικές συνέπειες του άγχους ➤ Ψυχολογικές συνέπειες του άγχους ➤ Γνωστικές συνέπειες του άγχους ➤ Συναισθηματικές συνέπειες του άγχους ➤ Συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους 	
◆ Επαγγελματική εξουθένωση	36
◆ Παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης	38
◆ Επιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης	39
◆ Ερωτηματολόγιο: πόσο στρεσογόνα είναι η δουλειά σας	40
◆ Ο ρόλος της διοίκησης στην αντιμετώπιση του άγχους	42
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Αντιμετώπιση οργανωσιακού άγχους ➤ Αντιμετώπιση διευθυντικού άγχους 	
◆ Ο ρόλος της διοίκησης στην αντιμετώπιση του άγχους	48
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Αντιμετώπιση οργανωσιακού άγχους ➤ Αντιμετώπιση διευθυντικού άγχους 	
◆ Εκπαίδευση	50
◆ Αντιεπιστημονικότητα στην διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων	51
◆ Επίλογος	52
◆ Περιεχόμενα	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία

Επιλογή - Αξιολόγηση προσωπικού

Αριστοτέλης Καντάς

Εκδόσεις : "Ελληνικά γράμματα"

Αθήνα 1993

2. Οργανωτική - Βιομηχανική Ψυχολογία

Διεργασίες ομάδας -Σύγκρουση κ.α.

Αριστοτέλης Καντάς

Εκδόσεις : "Ελληνικά γράμματα"

Αθήνα 1993

3. Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Βασίλειος Ρούπας,

Δημήτριος Λαλούμης

Εκδόσεις : "Σταμούλης"

Αθήνα 1998

4. Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία

Ευάγγελος Φ. Θεοδωράτος

Εκδόσεις : "Αλφάβητο"

Αθήνα 1993

5. Διοίκηση προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων

Δημήτριος Αθ. Λαλούμης

Βασίλειος Χρ. Ρούπας

Εκδόσεις : "Interbooks"

Αθήνα 1996

6. Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας

Daniel Goleman

Εκδόσεις : "Ελληνικά γράμματα"

Αθήνα 2000

7. Άγχος και η αντιμετώπιση του

David Fontana

Εκδόσεις : "Ελληνικά γράμματα"

Αθήνα 1993

8. Τουρισμός : έννοιες, μεγέθη, δομές
Στέλιος Βαρβαρέσος
Εκδόσεις : "Προπομπός" Αθήνα 1998

9. Τουριστική Ψυχολογία
Περικλής Λύτρας
Εκδόσεις : "Interbooks" Αθήνα 1993

10. Υπεραπασχόληση και Άγχος
Dr. Hilary Jones
Εκδόσεις : "Θυμάρι" Αθήνα 1999

11. Ένας ψυχολόγος κοντά σου
Γιώργος Πιπερόπουλος
Εκδόσεις : "Ελληνικά γράμματα" Αθήνα 1994

12. Το άγχος στο σημερινό κόσμο
Γιάννης Γ. Γαλανού
Εκδόσεις : "Μπουκουμάνη" Αθήνα 1977