



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας & Τουρισμού»

Msc in Hospitality and Tourism Management

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



Το εργασιακό άγχος και οι επιπτώσεις του στον εργαζόμενο και την επιχείρηση

Φοιτήτρια: Χριστοφορίδου Ευτυχία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Παπαστεφανάκη Σοφία

Δεκέμβριος 2023

Η παρούσα διπλωματική εργασία υποβάλλεται από την συγγραφέα της για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του ΠΜΣ «Διοίκηση Επιχειρήσεων Τουρισμού και Φιλοξενίας». Ως συγγραφέας δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία έχει συγγραφεί από εμένα και αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας

Copyright © Χριστοφορίδου Ευτυχία, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το πρόγραμμα δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση αυτής της διπλωματικής εργασίας κλείνει ένας κύκλος σπουδών στο ΕΛΜΕΠΑ. Θα ήθελα ειλικρινά να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στους ανθρώπους που με υποστήριξαν για να πετύχω το στόχο μου.

Κατ' αρχάς θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα της διπλωματικής μου εργασίας, την κα Παπαστεφανάκη Σοφία για την κατανόηση, την άψογη συνεργασία, τον καθοδηγητικό της ρόλο και τις εύστοχες επισημάνσεις.

Θα ήθελα επίσης να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στους καθηγητές μου και ειδικά στην κα Ειρήνη Δήμου για το ενδιαφέρον και την ενθαρρυντική της στάση.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω σε όλους όσους με συγκινητική προθυμία συμμετείχαν σε αυτή την έρευνα και με τον χρόνο που διέθεσαν συνέβαλαν στην επιτυχή ολοκλήρωση αυτής μου της προσπάθειας.

Την οικογένεια μου για την αμέριστη συμπαράστασή της όλο αυτό το χρονικό διάστημα και ιδιαιτέρως τη μαμά Στέλλα που είναι πάντα παρούσα στα δύσκολα.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζει στο εργασιακό άγχος και στις επιπτώσεις του σε εργαζόμενους στον τουριστικό κλάδο. Με βάση τη θεωρία που παρουσιάζεται στο πρώτο μέρος της έρευνας, διερευνήθηκαν οι συνθήκες εργασίας, οι παράγοντες του εργασιακού στρες αλλά και οι ατομικοί τρόποι αντιμετώπισής του.

Για την παρούσα εργασία επιλέχθηκε η ποιοτική έρευνα με τη χρήση 10 ημιδομημένων συνεντεύξεων σε υπαλλήλους τουριστικών γραφείων στο Ηράκλειο. Από τα αποτελέσματα της μελέτης προέκυψε ότι τη δεδομένη χρονική στιγμή που έγινε η έρευνα (Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2023) είναι αρκετά τα σημάδια του άγχους στους υπαλλήλους, οι οποίοι τις περισσότερες φορές το αντιμετωπίζουν μόνοι τους, χωρίς την συνδρομή της επιχείρησης.

Παρόλα αυτά, ενώ δεν οδηγούνται σε ακραίες καταστάσεις, επισημαίνουν την δυσκολία της εργασίας σε τουριστικό γραφείο κι εν γένει στον τομέα του τουρισμού και θεωρούν εύλογο να εμφανίσει κάποιος συμπτώματα άγχους τα οποία συνδέονται με την ιδιοσυγκρασία και την προσωπικότητα του καθενός. Τέλος, αναφέρουν τους τρόπους αντιμετώπισης και τις λύσεις που ο κάθε ένας εφαρμόζει ώστε να βελτιώσει την καθημερινότητά του.

Λέξεις κλειδιά: στρες, άγχος, εργασιακό στρες, εργαζόμενοι σε τουριστικό γραφείο

Abstract

This thesis focuses on work stress and its effects on employees in the tourism industry. Based on the theory presented in the first part of the research, working conditions, factors of work stress and individual ways of coping with it were investigated.

For the present study, qualitative research was chosen using 10 semi-structured interviews with employees of tourist offices in Heraklion. The results of the study revealed that at the given time of the research (September–October 2023) there are several signs of stress among the employees, who most of the time deal with it on their own, without any assistance from the company they work in.

Nevertheless, while they are not driven to extreme situations, they point out the difficulty of working in a tourist office and in the tourism sector in general and consider it reasonable to experience symptoms of stress which are linked to the temperament and personality of each individual. Finally, they indicate the ways of coping and the solutions that each individual applies in order to improve his or her daily life.

Keywords: stress, work stress, employees of travel agencies

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή.....	6
Κεφάλαιο 1 – Ορισμός άγχους	
1.1 Τι είναι το άγχος	7
1.2 Πως εκδηλώνεται.....	8
Κεφάλαιο 2 – Εργασιακό άγχος	
2.1 Ορισμός εργασιακού άγχους.....	11
2.2 Πηγές εργασιακού άγχους.....	12
Κεφάλαιο 3 – Επιπτώσεις εργασιακού άγχους	
3.1 Επιπτώσεις εργασιακού άγχους στον εργαζόμενο.....	15
3.2 Επιπτώσεις εργασιακού άγχους στην επιχείρηση.....	16
Κεφάλαιο 4 – Τρόποι αντιμετώπισης	
4.1 Τρόποι αντιμετώπισης από την επιχείρηση.....	18
4.2 Τρόποι αντιμετώπισης από τον εργαζόμενο.....	19
4.3 Η άλλη όψη του νομίσματος, η θετική πλευρά του στρες.....	21
Κεφάλαιο 5 – Επισκόπηση συναφών ερευνών	
5.1 Έρευνες στην Ελλάδα.....	25
5.2 Έρευνες στο Εξωτερικό.....	28
Κεφάλαιο 6 – Μεθοδολογία Έρευνας	
6.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	32
6.2 Η ποιοτική έρευνα.....	32
6.3 Εργαλείο έρευνας και περιγραφή των αξόνων της συνέντευξης.....	33
6.4 Το δείγμα της έρευνας.....	34
6.5 Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων.....	34
6.6 Ζητήματα εγκυρότητας.....	35
6.7 Ηθική δεοντολογία.....	35
Κεφάλαιο 7 – Αποτελέσματα της έρευνας.....	36
Κεφάλαιο 8 – Συμπεράσματα.....	49
8.1 Περιορισμοί της έρευνας.....	52
8.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	52
Βιβλιογραφία.....	54

Παράρτημα Α: Οδηγός της Συνέντευξης.....	62
Παράρτημα Β: Απομαγνητοφωνημένες Συνεντεύξεις.....	63

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 7.1 Ανάλυση δεδομένων για το πρώτο ερευνητικό ερώτημα.....	36
Πίνακας 7.2 Ανάλυση δεδομένων για το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.....	37
Πίνακας 7.3 Ανάλυση δεδομένων για το τρίτο ερευνητικό ερώτημα.....	41
Πίνακας 7.4 Ανάλυση δεδομένων για το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα.....	45

Εισαγωγή

Αναρωτιέται κανείς αν υπάρχει περίπτωση να μην αυξάνεται το άγχος στον εργαζόμενο που κάνει πάντα την ίδια δουλειά. Που νιώθει, ότι δεν προχωράει, ότι δεν αξιοποιεί τις δυνατότητες του. Που δεν έχει ευρύτερες αρμοδιότητες, που τρέχει να προλάβει τις διορίες. Ενώ γνωρίζουμε ότι πρέπει να εμπλουτίζουμε την εργασία, ώστε να δίνεται η αίσθηση της περιέργειας και του ενδιαφέροντος, φαίνεται ότι τα πράγματα δεν κινούνται τόσο γρήγορα προς αυτή την κατεύθυνση.

Από την άλλη, οι ειδικοί συμβουλεύουν να στέλνουμε λιγότερα mail, ώστε να λαμβάνουμε λιγότερα mail και να αποφύγουμε το «τεχνο-στρες», που περιγράφει αυτή τη διαρκή σύνδεση με την εργασία. Ειδικά το τελευταίο διάστημα και ως συνέπεια των διαδοχικών lock down, η επέκταση εφαρμογής της τηλεργασίας έχει «θολώσει» τη διάκριση μεταξύ εργασίας και ιδιωτικής ζωής, με αποτέλεσμα να βρισκόμαστε σε μια διαρκή κατάσταση διάσπασης προσοχής χωρίς να μπορούμε να πάρουμε απόσταση από την εργασία ώστε να φορτίσουμε τις μπαταρίες μας.

Σε διεθνές επίπεδο το εργασιακό άγχος αναγνωρίζεται ως ένα από τα πιο μεγάλα προβλήματα υγείας, τα οποία καλούνται να αντιμετωπίσουν από τη μια οι εργαζόμενοι ως βασικοί αποδέκτες των επιπτώσεων του και από την άλλη οι εργοδότες ως διαχειριστές της συγκεκριμένης κατάστασης που βιώνουν οι εργαζόμενοι τους, επιδιώκοντας να εξασφαλίσουν τη καλή τους ψυχική και σωματική υγεία δεδομένου ότι αυτή αποτελεί βασική προϋπόθεση της καλής λειτουργίας της επιχείρησής τους (Chung,2018).

Η εξάντληση και το στρες σε ανθρώπους που εργάζονται αδιάκοπα, που έχουν μια δύσκολη εργασιακή καθημερινότητα, έχει συνέπειες στην υγεία, καθώς μειώνει τη συγκέντρωση, προκαλεί γνωστική και συναισθηματική υπερφόρτωση, μπορεί να οδηγήσει σε πονοκεφάλους, κόπωση, δυσκολία στον ύπνο, εξάντληση, κατάθλιψη, ψυχικές διαταραχές. Το φαινόμενο του εργασιακού άγχους τις τελευταίες δεκαετίες πλήττει μεγάλη μερίδα του εργατικού δυναμικού, έχει οδηγήσει στη διεξαγωγή ερευνών, τόσο για τα αίτια και τη συχνότητά του όσο και για την αναζήτηση μέτρων αντιμετώπισης και εξάλειψής του. Μέρος του προβλήματος άρα και της λύσης, αρωγός και σύμμαχος στην προσπάθεια αυτή είναι η επιχείρηση.

Η συντάκτης της παρούσας εργασίας θα επιχειρήσει να προσεγγίσει το θέμα όσο πιο σφαιρικά γίνεται χρησιμοποιώντας αυτήν την γνώση. Θα αναφερθεί στις κυριότερες αιτίες εμφάνισής του, στα συμπτώματα και τις επιπτώσεις του στον εργαζόμενο και στην επιχείρηση.

Εκτός από τις κυριότερες αιτίες πρόκλησης άγχους και τις επιπτώσεις αυτού που παρουσιάζονται στην ανά χειράς εργασία, θα δούμε τι μπορούμε να κάνουμε ώστε να αποσυνδεθούμε σωματικά, συναισθηματικά και γνωστικά από τη δουλειά ώστε να έχουμε βελτιωμένα επίπεδα ενέργειας, καλύτερο ύπνο, αυξημένη συγκέντρωση και πιο θετική διάθεση.

Κεφάλαιο 1 Ορισμός Άγχους

1.1 Τι είναι το άγχος

Αν και οι πρώτες αναφορές στο άγχος έγιναν χιλιάδες χρόνια πριν, στα γραπτά κείμενα Ελλήνων και Λατίνων γιατρών, ωστόσο δεν παύει και σήμερα να αποτελεί μία έννοια σύνθετη και περίπλοκη όσον αφορά στο περιεχόμενο αλλά και στην αναγνώριση των λόγων που το προκαλούν.

Ο Robert Hooke, στα τέλη του 1600 έδωσε έναν από τους πιο ολοκληρωμένους ορισμούς του άγχους, καθώς το όρισε με βάση τις αρχές της μηχανικής, θέτοντας τις βάσεις για τη χρήση και κατανόηση της δυσμενούς αυτής κατάστασης. Αναφέρθηκε στο άγχος ορίζοντας το με τη λέξη φορτίο, πίεση. Το προσδιόρισε δηλαδή ως το βάρος που καταπονεί τη ψυχή του ανθρώπου και εμφανίζεται συχνά και σε διάρκεια επιβαρύνοντας γενικά την υγεία του (Αντωνίου, 2006).

Το άγχος ή αλλιώς ένταση, στρες, πίεση, ανησυχία, αγωνία ή απειλή, έχει γίνει η αφορμή για πολύπλοκες ιατρικές θεωρίες σχετικές με την ανταπόκριση του ανθρώπινου σώματος σε κάποια ερεθίσματα. Έτσι, άλλοτε παρουσιάζεται ως αίτιο-ερέθισμα του περιβάλλοντος το οποίο διαταράσσει τη συναισθηματική και ψυχική κατάσταση του ανθρώπου, άλλοτε εμφανίζεται ως αντίδραση του ατόμου σε έναν παράγοντα-απειλή και άλλοτε αποδίδεται ως αποτέλεσμα της στενής σχέσης - αλληλεπίδρασης του ανθρώπου με το περιβάλλον (Βασιλάκη κ.α. 2001, Κάντας, 1995)

Οι Cohen και Kessler εισήγαγαν τουλάχιστον τρεις ορισμούς του άγχους, οι οποίοι συνδέονται με τρία διαφορετικά επιστημονικά πεδία, την επιδημιολογία, τη βιολογία και την ψυχολογία. Σύμφωνα με το επιδημιολογική θεώρηση, το άγχος ταυτίζεται με την περιβαλλοντική συνθήκη, που σημαίνει ότι μπορεί αντικειμενικά να οριστεί και να ποσοτικοποιηθεί αποτελώντας γι' αυτήν το ερέθισμα, την ανεξάρτητη μεταβλητή, τον παράγοντα κινδύνου. Σύμφωνα με την βιολογική προσέγγιση, το άγχος είναι μια χαρακτηριστική αντίδραση σε ένα ερέθισμα, με ποικίλες επιπτώσεις που περιλαμβάνουν το δυσφορικό ή αγχώδες συναίσθημα και φυσιολογικές αντιδράσεις που προκύπτουν από την ενεργοποίηση του συμπαθητικού και του υποθαλαμο-υποφυσιο-επινεφριδιακού άξονα. Σύμφωνα με το ψυχολογικό μοντέλο, το άγχος είναι μια υποκειμενική βιωματική κατάσταση, το αποτέλεσμα ανισορροπίας μεταξύ περιβαλλοντικών και κοινωνικών απαιτήσεων και της ικανότητας του ατόμου να τις αντιμετωπίσει (Cohen & Kessler, 1995)

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), ως υγεία δεν θεωρείται ότι είναι μόνο η απουσία της αρρώστιας ή της αδυναμίας αλλά η θετική κατάσταση μιας πλήρους φυσικής, διανοητικής και κοινωνικής ευεξίας. Σύμφωνα με τον ίδιο Οργανισμό, το άγχος ορίζεται ως: «Η αδυναμία του ατόμου να βρει μια λογική ισορροπία μεταξύ των ικανοτήτων-δυνατοτήτων του και των προσδοκιών που έχουν από αυτό, όχι μόνο στο χώρο εργασίας του αλλά και γενικά, αποτελούν το βασικό λόγο που οδηγείται αρχικά σε ψυχική ανισορροπία και στη συνέχεια καταπονείται και σωματικά».

1.2 Πως εκδηλώνεται

Βασικές εκδηλώσεις του άγχους

Το άγχος δεν αποτελεί ασθένεια αλλά η παρατεταμένη έκθεση σε αυτό μπορεί να μειώσει την αποδοτικότητα, να διαταράξει την ψυχική υγεία του ατόμου και να προκαλέσει διάφορα προβλήματα υγείας. Προκαλείται από ένα πλήθος παραγόντων, τόσο εξωτερικών (εργασιακό περιβάλλον) όσο και εσωτερικών (προσωπικότητα). Αποτελεί έναν σημαντικό ψυχοκοινωνικό παράγοντα κινδύνου στον χώρο εργασίας, στον οποίο οι εργαζόμενοι μπορεί να αντιδράσουν είτε με την εκδήλωση ψυχοσυναισθηματικών και σωματικών διαταραχών, είτε με ατυχήματα και καταχρήσεις ουσιών.

Οι σωματικές και συναισθηματικές αντιδράσεις εκτείνονται σε μεγάλο εύρος. Στην προσπάθεια να τις προσδιορίσουμε, ερχόμαστε συχνά αντιμέτωποι με δυσκολίες που αφορούν την υποκειμενική φύση του. Πιο συγκεκριμένα, ερεθίσματα που από κάποιους εκλαμβάνονται ως αγχογόνα, για κάποιους άλλους αποτελούν ευχάριστες καταστάσεις, καθώς ο καθένας ανάλογα με την προσωπικότητα και τις προσλαμβάνουσες του αντιδρά και αντιμετωπίζει διαφορετικά την κάθε κατάσταση.

Η διαχείριση του άγχους μπορεί να είναι περίπλοκη και συγκεχυμένη, επειδή υπάρχουν διαφορετικοί τύποι άγχους, το οξύ άγχος, το επεισοδιακό άγχος και το χρόνια στρες. Καθένας από τους τύπους αυτούς έχει τα δικά του χαρακτηριστικά, ιδιαίτερα συμπτώματα, συγκεκριμένη διάρκεια και διαφορετικές θεραπευτικές προσεγγίσεις.

Μία άσχημη πτυχή του χρόνιου στρες είναι ότι οι άνθρωποι το συνηθίζουν και ξεχνούν ότι τελικά ζουν μαζί με αυτό. Γνωρίζουν άμεσα το έντονο άγχος επειδή είναι κάτι καινούργιο αλλά αγνοούν το χρόνια άγχος επειδή είναι κάτι που υπάρχει από παλιά, είναι οικείο και μερικές φορές δεν τους επηρεάζει καθόλου (Miller et al,1994).

Τα πιο συχνά σημάδια αλλά και συμπτώματα του στρες είναι οι συχνές κεφαλαλγίες, το σφίξιμο της γνάθου ή πόνος, το τρίξιμο δοντιών, το τραύλισμα, ο τρόμος χεριών ή χεριών, ο πόνος στον αυχένα ή στη μέση. Αλλά και η ζάλη, η ατονία, η εφίδρωση, η ξηροστομία καθώς και τα συχνά κρουολογήματα, οι λοιμώξεις, ο έρπης, ο κνησμός, οι ανεξήγητες αλλεργικές αντιδράσεις, η ναυτία, ο μετεωρισμός, η δυσκοιλιότητα, η διάρροια, η δύσπνοια, η κρίση πανικού, η στηθάγχη, η ταχυπαλμία, η συχνουρία. Την λίστα συμπληρώνουν η νευρικότητα, ο θυμός, η εχθρότητα, η κατάθλιψη, η αυξημένη ή μειωμένη όρεξη, η αυπνία, οι εφιάλτες, η δυσκολία συγκέντρωσης, η σύγχυση, η αποδιοργάνωση, το αίσθημα υπερφόρτωσης ή κενού, μοναξιάς ή ανικανότητας, η αδεξιότητα, η ψυχαναγκαστική συμπεριφορά. Επίσης, η μειωμένη παραγωγικότητα, η καχυποψία, αλλά και η προβληματική επικοινωνία, η εσωστρέφεια, η απομόνωση, η αδυναμία, η εξάντληση, το κάπνισμα, η χρήση οιοπνευματωδών ή ναρκωτικών, ο τζόγος, ο έντονος καταναλωτισμός (Herman & Cullinan 1997)

Το άγχος επηρεάζει όλα τα συστήματα του οργανισμού με διαφορετικό τρόπο και παρακάτω γίνεται αναφορά σε κάθε ένα ξεχωριστά.

Στο οξύ στρες, τα επίπεδα κορτιζόλης ανεβαίνουν απότομα ώστε το σώμα να αντιδράσει άμεσα σε αυτό που του προκαλεί άγχος. Από την άλλη μεριά, το χρόνια στρες μπορεί να έχει αρνητική επίπτωση στο κεντρικό νευρικό σύστημα καθώς τα υψηλά επίπεδα κορτιζόλης προκαλούν βλάβες και ατροφία στον υπόκαμπο και νοητική εξασθένηση. Επίσης, αυξάνεται η ευπάθεια στις λοιμώξεις και τους όγκους και η συσχέτιση με τη μείζονα κατάθλιψη και την εξασθένηση της μνήμης κατά την γήρανση (Theoreel 2007, Jemdahl 2007, Chrousos 2007).

Το άγχος αυξάνει την αρτηριακή πίεση, προκαλεί στένωση των επιφανειακών φλεβών η οποία έχει επίπτωση στην κυκλοφορία του όγκου του αίματος. Σύμφωνα με πολυετή μελέτη σε άντρες, από διαφορετικές κοινωνικές τάξεις και κατάσταση υγείας, που αναφέρουν υψηλά επίπεδα χρόνιου στρες, οι οποίοι καταφεύγουν στο νοσοκομείο λόγω υπέρτασης, κισών κάτω άκρων ή αιμορροϊδών (Ritz et al.2000 & Gupta 2007, Mulak & Bonaz 2004)

Όσον αφορά στις δερματικές διαταραχές που επηρεάζονται από το στρες, οι πιο συνηθισμένες είναι η ψωρίαση, η ατοπική δερματίτιδα ή αλλιώς έκζεμα, η ακμή και η γυροειδής αλωπεκία (τριχοφάγος) (Cavalheiro et al 2008).

Το άγχος επηρεάζει τη φυσιολογία του γαστρεντερικού σωλήνα καθώς η αλληλεπίδραση εγκεφάλου και πεπτικού αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο, τροποποιώντας την κινητικότητα και την εκκριτική δραστηριότητά του (Mulak & Bonaz 2004). Μελέτες δείχνουν ότι το χρόνιο ψυχολογικό στρες σχετίζεται με διαταραχή στην κινητικότητα του στομάχου η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την μέτρηση του βαθμού ψυχολογικού στρες του ατόμου (Cain et al. 2008)

Άμεση συσχέτιση του χρόνιου στρες υπάρχει και με το σύνδρομο ευερέθιστου εντέρου (ΣΕΕ). Αυτό αφορά την λειτουργική διαταραχή του γαστρεντερικού που χαρακτηρίζεται από κοιλιακό άλγος ή δυσφορία και εναλλαγές στις συνήθειες του εντέρου αφού τροποποιεί και πάλι την κινητικότητα του εντέρου και επηρεάζει διεργασίες που ρυθμίζουν τα γαστρεντερικά αντανακλαστικά (Lackner et al 2007 & Barraeu et al 2007).

Αξιοπρόσεκτη είναι η συσχέτιση μεταξύ των αυξημένων επιπέδων του ψυχολογικού στρες και της εμφάνισης μυϊκών εκδηλώσεων κυρίως στην περιοχή του προσώπου και του κεφαλιού, και πιο συγκεκριμένα των μαστηρίων μυών με εμφάνιση τριγμού των δοντιών τη νύχτα. Επειδή όμως υπήρχε σημαντική διακύμανση των συμπτωμάτων κατά την μελέτη των περιπτώσεων, δεν μπορεί να εξαχθεί ένα ξεκάθαρο συμπέρασμα όσον αφορά το ημερήσιο επίπεδο άγχους (Torelli et al 2008).

Σημαντικό ρόλο μοιάζει να παίζουν οι ψυχολογικοί παράγοντες και το στρες στην εμφάνιση και πορεία δύο συνδρόμων, του χρόνιου συνδρόμου κόπωσης (ΧΣΚ) και ινομυαλγίας (ΙΜ) (Steptoe, 2007).

Ιδιαίτερη σχέση παρατηρείται μεταξύ διαφόρων τύπων κεφαλαλγίας με το ψυχολογικό στρες. Σχετικές μελέτες αναφέρουν ότι το 64% των ανθρώπων που υποφέρουν από κρίσεις ημικρανίας, έχουν προηγουμένως βιώσει κάποιο στρεσογόνο γεγονός. Η κεφαλαλγία τάσης αφορά ανθρώπους που βιώνουν συναισθηματικές εντάσεις και αυτός είναι πιθανότατα ένας τρόπος να εκφράζουν την δυσφορία τους (Taylor et al 2007)

Το άγχος μπορεί να επηρεάσει την υγεία γενικότερα, καθώς επηρεάζει των συμπεριφορά του ατόμου, το οποίο αναπτύσσει συνήθειες υψηλού κινδύνου όπως είναι η κατανάλωση οινοπνεύματος, το κάπνισμα, η επικίνδυνη οδήγηση, η μη ισορροπημένη διατροφή αλλά και κάποιες που τον προστατεύουν, όπως η συχνή άθληση, η κατανάλωση φρούτων και λαχανικών, η χρήση ζώνης ασφαλείας και η γενικότερη πρόληψη (Duka and Nestic, 2007).

Σύμφωνα με μελέτες, η κατανάλωση οινοπνεύματος βοηθά στη μείωση της έντασης και του συναισθήματος της ανησυχίας και πολλοί άνθρωποι που δεν μπορούν να ελέγξουν τις αντιδράσεις τους στο στρες με άλλο τρόπο καταφεύγουν στο αλκοόλ προκειμένου να μειώσουν τα επίπεδα του άγχους που βιώνουν (Brady et al 2007, Morissette et al 2008). Θεωρούμε λοιπόν πως η κατανάλωση οινοπνευματωδών ποτών, χρησιμοποιείται περισσότερο ή λιγότερο, ανάλογα με τον τύπο της προσωπικότητας, ως μέσο αντιμετώπισης του στρες (Cavalheiro et al 2008). Αναγνωρίζουμε, βέβαια, ότι μακροχρόνια οι επιπτώσεις της κατάχρησής του είναι πιθανό να επηρεάσουν δυσμενώς το στρες

και να οδηγήσουν σε σοβαρότερα προβλήματα εθισμού από το αλκοόλ (Strasser et al 2005, Cosci et al 2009).

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι υπάρχει μια περίπλοκη σχέση ανάμεσα στο αλκοόλ και το στρες που δεν μπορεί να αμφισβητηθεί και η οποία εξαρτάται από το περιβάλλον, το είδος του στρες αλλά και τον βαθμό έκθεσης στο αλκοόλ (Brady et al 2007, Morissette et al 2008).

Όσον αφορά στο κάπνισμα, οι γνώμες διίστανται καθώς ορισμένοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι δεν παρατηρείται σημαντική σχέση μεταξύ άγχους και υπαναχώρησης στο κάπνισμα (Todd, 2004) ενώ κάποιοι άλλοι παρατηρούν ότι αλλαγές στις στρεσογόνες καταστάσεις παρέχουν στήριξη στην προσπάθεια απεξάρτησης από τη νικοτίνη (Meerlo et al 2008).

Όπως ήταν αναμενόμενο, σε έντονες περιόδους στρες, κάποιος είναι πιο πιθανό να ξεκινήσει το κάπνισμα ή να αυξήσει τον αριθμό των τσιγάρων που καπνίζει, να σταματήσει την προσπάθεια απεξάρτησης ή να το ξαναρχίσει (Duka and Nestic 2007, Todd 2004, Meerlo et al. 2008, Le Blanc et al. 2007, Vgontzas et al. 2001).

Δεν θα μπορούσε φυσικά να μην μελετηθεί η σχέση άγχους και ύπνου, καθώς ο τελευταίος είναι ο μεγάλος χαμένος λόγω του ρυθμού της σύγχρονης ζωής, της εργασιακής έντασης και του ψυχο – κοινωνικού στρες. Ο μέσος όρος ύπνου την ημέρα σταδιακά μειώνεται καθώς πολλοί άνθρωποι δουλεύουν νύχτα ή ακόμα και αυτοί που δεν εργάζονται συνηθίζουν να ξενυχτάνε λόγω εργασιακού άγχους αφού οι σκέψεις για τα εργασιακά προβλήματα δεν τους αφήνουν να κοιμηθούν. Και αν πάλι καταφέρουν να αποκοιμηθούν, δυσκολεύονται να διατηρήσουν τον ύπνο τους ή ξυπνάνε πρόωρα. Ακόμη και στα παιδιά παρατηρείται απώλεια ωρών ύπνου καθώς και αυτά κοιμούνται αργά λόγω του φορτωμένου σχολικού τους προγράμματος (Kubiak et al 2008, March & Fernstrom 2007).

Οι άνθρωποι που παρουσιάζουν πρώιμη αφύπνιση και δυσκολεύονται να ξανακοιμηθούν, υποφέρουν δηλαδή από αυπνία, βιώνουν ως περισσότερο στρεσογόνες τις ζωές τους και ο τρόπος που αντιμετωπίζουν τις αντιξοότητες βασίζεται πρωτίστως στο συναίσθημα. Ειδικά σε περιόδους έξαρσης, εμφανίζουν υψηλά επίπεδα ορμονών όπως η κορτιζόλη στο αίμα τους, το οποίο σημαίνει ότι έχουν μια μη φυσιολογική, υπερβολική αντίδραση στο στρες (Kubiak et al 2008, March & Fernstrom 2007, Coccurello et al 2008).

Συνηθισμένη αντίδραση στο στρες είναι η κατανάλωση λιπαρών, πλούσιων σε θερμίδες τροφίμων χωρίς φυσικά αυτή να συνοδεύεται από την αντίστοιχη αίσθηση της πείνας. Η υπερφαγία αποτελεί μηχανισμό διαχείρισης μιας στρεσογόνου κατάστασης καθώς «αποσπά» την προσοχή από αυτήν και ελαττώνει την δυσαρέσκεια που βιώνει το άτομο. Μείωση της λήψης τροφής, αντίθετα φαίνεται να εμφανίζεται στο χρόνιο άγχος και κατά συνέπεια το στρες συσχετίζεται είτε με την αύξηση είτε με την απώλεια βάρους. (Alpers et al 2001, Nguyen-Rodriguez et al 2008, Serlachius et al 2007).

Φυσικά, ανάλογα με το είδος του αγχογόνου παράγοντα και τον τύπο της προσωπικότητας, η συμπεριφορά και αντιμετώπιση του στρες είναι τελείως διαφορετικές, καθώς η έντονη συναισθηματικότητα δεν βοηθάει στην διαμόρφωση μιας στρατηγικής αισιοδοξίας κατά της απειλής (Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, 2006)

Και καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι λόγω των βιοχημικών και συμπεριφορικών αντιδράσεων που προκαλεί το άγχος, οι άνθρωποι καταλήγουν να χρησιμοποιούν την τροφή ως μέσο ψυχικής ανακούφισης, να υιοθετούν ανθυγιεινές διατροφικές συνήθειες και να γίνονται υπέρβαροι ή παχύσαρκοι (Alpers & Tuschen-Caffier 2001, Nguyen-Rodriguez et al 2008, Korotkov, 2008, European Agency for Safety and Health at Work, 2008, U.S. Department of Health and Human Services, 2015)

Κεφάλαιο 2 – Εργασιακό άγχος

2.1 Ορισμός εργασιακού άγχους

«Το εργασιακό άγχος, το στρες δηλαδή που νοιώθει ο εργαζόμενος κατά την άσκηση των καθημερινών του καθηκόντων είναι αυτό το οποίο αισθάνεται όταν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη μιας ανισορροπίας σε σχέση με τις ικανότητες του και τους πόρους που διαθέτει και τις απαιτήσεις που έχουν από αυτόν, τις απαιτήσεις της εργασίας του, στις οποίες οφείλει να ανταπεξέλθει σε καθημερινή βάση» (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA, 2018)

Αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για την υγεία και την ασφάλεια καθώς αφορά έναν στους τέσσερις εργαζόμενους και πάνω από τις μισές χαμένες εργατοώρες σχετίζονται με αυτό. Αποτελεί μεγάλη επιβάρυνση για την υγεία του εργαζόμενου αλλά και τα οικονομικά δεδομένα διότι τους επηρεάζει όλους ανεξάρτητα από την βαθμίδα τους στην ιεραρχία και τον κλάδο ή το μέγεθος της επιχείρησης. Αποτελεί απειλή για την υγεία και την ασφάλεια ανθρώπων και επιχειρήσεων καθώς και οικονομιών διότι οι επιπτώσεις του είναι πολυδιάστατες και ικανές να προκαλέσουν ασθένειες αλλά και δυστυχία στον άνθρωπο τόσο στον χώρο εργασίας όσο έξω από αυτόν. Ο περιορισμός και η αντιμετώπισή του με ορθολογικό και συστηματικό τρόπο όπως και τα άλλα ζητήματα υγείας και ασφάλειας είναι απαίτηση τόσο για ηθικούς όσο και για νομικούς και οικονομικούς λόγους (Vermeulen, 2007, Prouska, 2009).

Οι McLean(1985), Schuler&Jackson(1986) αλλά και ο Williams (1994) αναφέρουν ότι η δυσκολία ορισμού του εργασιακού άγχους είναι απόρροια του γεγονότος ότι ο όρος χρησιμοποιείται από τους επιστήμονες προκειμένου να καταφέρουν να περιγράψουν, από τη μια τις πηγές προέλευσης του και από την άλλη τις ευρύτερες επιπτώσεις του στην υγεία των εργαζομένων.

Το εργασιακό άγχος συνιστά ένα διευρυμένο σχήμα, το οποίο σύμφωνα με τους Kesavan and Gobi (2018), Hui & Aye (2018), επιδιώκει να περιγράψει καταστάσεις στις οποίες εμπλέκονται τόσο οι καθημερινές συνθήκες εργασίας, όσο και οι εξωγενείς παράγοντες που επιβαρύνουν τον εργαζόμενο. Μπορεί να οριστεί ως η επιβλαβής σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που συμβαίνει όταν οι απαιτήσεις της εργασίας δεν ταιριάζουν με τους πόρους και τις δυνατότητες των εργαζομένων (Anderson et al 2001). Μια αντίδραση που απαιτεί φυσική, ψυχική ή συναισθηματική προσαρμογή (Sonnentag & Frese, 2003). Είναι η σχέση μεταξύ ενός ατόμου και του περιβάλλοντος του, η οποία εκτιμάται από το άτομο ότι υπερβαίνει τους πόρους του και θέτει σε κίνδυνο την ευημερία του (Lazarus, 1966). Είναι μία αντίδραση του οργανισμού σε μία πιεστική κατάσταση και μπορεί να παρατηρηθεί, όταν ο εργαζόμενος δεν νιώθει άνετα στην εργασία του ή όταν αυτή τον καθιστά υπεύθυνο για την ασφάλεια, την ευημερία ή τη συμπεριφορά των άλλων (Kloska & Raemasut, 1985).

Το εργασιακό άγχος παρατηρείται βέβαια ιδιαίτερα συχνά στους χώρους δουλειάς, με τις γνωστές συνέπειες για την υγεία του εργαζομένου και τις οικονομικές συνέπειες στην επιχείρηση. Και μπορεί η ατομική απόκριση του κάθε εργαζόμενου να είναι διαφορετική και ανάλογη με το είδος της εργασίας, παρ' όλα αυτά πρέπει να σημειωθεί ότι κάθε εργαζόμενος έχει νιώσει έστω και μία φορά

το αίσθημα της δυσφορίας, του άγχους ή της αβεβαιότητας όταν είχε να αντιμετωπίσει μια απαιτητική συνθήκη την ώρα της εργασίας του (Anderson et al,2001).

Θεωρείται ότι επηρεάζει την αποτελεσματικότητα, την απουσία από την εργασία και κατά συνέπεια την άνοδο του κόστους ιατρικής περίθαλψης αλλά και πολλών άλλων αρνητικών φαινομένων που σχετίζονται με τις συνθήκες και τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος καθώς και με τις προσωπικές αντιδράσεις και αντιλήψεις στον εργασιακό χώρο. Πιο συγκεκριμένα ο χρόνος που δαπανάται στην εργασία αλλά κυρίως οι οικονομικές απολαβές, η πίεση για αύξηση της απόδοσης και οι ευκαιρίες προαγωγής σε μια μεταβαλλόμενη εργασιακή κατάσταση ορίζουν ένα σημαντικό απαιτητικό και αγχωτικό περιβάλλον που προκαλεί ανησυχία και επιδρά αρνητικά στην ευημερία των εργαζομένων, οι οποίοι μπορεί να παρουσιάσουν αλλαγή στη συμπεριφορά τους που να μεταφράζεται ως κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, κόπωση, απόσυρση, επιθετικότητα αλλά και δυσκολία συγκέντρωσης και επίλυσης προβλημάτων καθώς και ναυτία ή πονοκεφάλους και καρδιακές παθήσεις (Beehr, 2014). Οι ερευνητές Sonnentag & Frese (2003) συσχετίζουν το εργασιακό άγχος με χαμηλά επίπεδα υγείας και ευεξίας καθώς και με μεγαλύτερο κίνδυνο εμφάνισης ασθενειών και προβλημάτων όπως οι συχνές απουσίες, η αποχώρηση από την εργασία, η χαμηλή παραγωγικότητα κ.α.

2.2 Πηγές εργασιακού άγχους

Σύμφωνα με τους ίδιους, οι αγχογόνοι παράγοντες είναι διαφόρων κατηγοριών και αφορούν

είτε τις φυσικές συνθήκες εργασίας: θόρυβος, ζέστη ή κρύο, έκθεση σε ουσίες, κακές εργονομικές συνθήκες

είτε τα καθήκοντα και την φύση της εργασίας: πίεση χρόνου, φόρτος εργασίας, πολυπλοκότητα

είτε ρόλους και σχέσεις με συνεργάτες, προϊσταμένους, υφισταμένους, συγκρούσεις, παρενόχληση, εκφοβισμό

είτε κοινωνικούς στρεσογόνους παράγοντες όπως η εξυπηρέτηση απαιτητικών πελατών

είτε σχετίζονται με την ρύθμιση του χρόνου εργασίας: νυχτερινές βάρδιες, υπερωρίες

είτε αφορούν τις ευκαιρίες για καριέρα και την αίσθηση ασφάλειας

είτε σχετίζονται με την οργανωσιακή αλλαγή: εξαγορές, συγχωνεύσεις, εισαγωγή νέων τεχνολογιών

Σύμφωνα με τον Jex (1999) και σε συνέχεια των παραπάνω, μπορεί στη λίστα των παραγόντων, εκτός από αυτούς που αναφέρονται: φυσικές συνθήκες, οι διαδικασίες της επιχείρησης, ο ρόλος, ο φόρτος, ο έλεγχος, τα χαρακτηριστικά του χώρου, οι προοπτικές, να προστεθεί και μία ακόμα κατηγορία, αυτή των ανεξέλεγκτων παραγόντων. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι παράγοντες που, σε αντίθεση με τους υπόλοιπους που υφίστανται μονίμως στον εργασιακό χώρο, αναφέρονται σε έκτακτα συμβάντα που αφορούν φυσικές καταστροφές και ατυχήματα.

Ενώ αντίστοιχα, σύμφωνα πάντα με τον ίδιο, οι φυσικές συνθήκες του χώρου αφορούν θέματα όπως το πρόγραμμα και τα διαλείμματα της δουλειάς, τη θερμοκρασία του χώρου και την άνεση όσων εργάζονται εκεί, αλλά και τη φύση της εργασίας, το κατά πόσο δηλαδή έχει μεγάλες πνευματικές ή σωματικές απαιτήσεις.

Όσον αφορά τις διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, αυτές αναφέρονται κυρίως σε θέματα λειτουργικά, επικοινωνίας, πληροφοριών και γραφειοκρατίας ενώ σε ότι έχει να κάνει με τον ρόλο του εργαζομένου, όπως είναι οι υποχρεώσεις και τα καθήκοντα του, άγχος μπορεί να προκαλέσει η ασάφεια όσον αφορά τις ευθύνες αυτού και όταν οι απαιτήσεις από τον εργοδότη ή τους συναδέλφους αντικρούονται ή ξεπερνούν τις δυνατότητες του εργαζόμενου που αδυνατεί, για διάφορους λόγους (π.χ. χρονικά περιθώρια της εργασίας ή υποδομές), να ανταπεξέλθει. Το ίδιο φυσικά συμβαίνει και όταν υπάρχει μεγάλος όγκος δουλειάς που δημιουργεί διάφορα προβλήματα και δυσκολεύει τον εργαζόμενο.

Σε ότι αφορά στον έλεγχο στον εργασιακό χώρο, το κατά πόσο δηλαδή ο εργαζόμενος συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων ή αν οι αποφάσεις παίρνονται ερήμην του, μπορεί φυσικά να είναι πηγή άγχους. Το ίδιο συμβαίνει με τα κοινωνικά χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας που αφορούν τον τρόπο ελέγχου από τον προϊστάμενο, την κατανόηση, την επιθετικότητα αλλά και τις σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους γενικότερα.

Η ασφάλεια της θέσης αλλά και οι ευκαιρίες για ανέλιξη του εργαζόμενου στην ιεραρχία όπως και η αίσθηση της βελτίωσης, της απόκτησης νέων γνώσεων και δεξιοτήτων είναι όροι που επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την δημιουργία άγχους

Mobbing και σεξουαλική παρενόχληση

Η ύπαρξη φαινομένων ηθικής και σεξουαλικής παρενόχλησης και σωματικής βίας στον χώρο της εργασίας είναι αρκετά συχνό φαινόμενο και οφείλει να εστιάσει κανείς σε δύο από τις πιο δυσλειτουργικές αυτές καταστάσεις

Mobbing

Ο όρος χρησιμοποιήθηκε πρώτη φορά από τον Leymann (1996) και η έρευνα για το θέμα δεν έχει τελειώσει. Το φαινόμενο mobbing στον εργασιακό χώρο σύμφωνα με τους Einarsen et al (2003, 2010), Samnani & Singh (2012) αφορά στην επί μακρόν έκθεση του εργαζόμενου σε επιθετική συμπεριφορά και ενέργειες εκ μέρους των συνεργατών ή των ανωτέρων του που μεταφράζονται σε έντονη κριτική για την δουλειά του, σωματική και λεκτική κακοποίηση με αρνητικά σχόλια, εκφοβισμό και παρακράτηση πληροφοριών. Ως αποτέλεσμα, επηρεάζεται η απόδοση του εργαζόμενου, θυματοποιείται και με την διάδοση κακόβουλων φημών στιγματίζεται και οδηγείται σε κοινωνική απομόνωση. Στην αρχή ξεκινά με περιστασιακά υπονοούμενα και ήπιους χαρακτηρισμούς αλλά στη συνέχεια το φαινόμενο παίρνει διαστάσεις που φτάνουν μέχρι τον εξευτελισμό και τη σωματική βία (Magee et al 2015, Mayhew & Chappell, 2007).

Αφορμή για την παρενόχληση μπορεί να είναι η αξιοπρέπεια, η ιδιωτική ζωή, οι επαγγελματικές ικανότητες αλλά και τα σωματικά χαρακτηριστικά, η φυλή, το φύλο ή ο σεξουαλικός προσανατολισμός ενός ατόμου. Γενικότερα οποιοσδήποτε εργαζόμενος οπουδήποτε μπορεί να γίνει θύμα παρενόχλησης χωρίς κάποιος να θεωρείται καλύτερος υποψήφιος λόγω προσωπικότητας ή χαρακτηριστικών. Όμως, κάποιες κοινωνικές ομάδες λόγω προκαταλήψεων αποτελούν πιο εύκολους στόχους. Τέτοιες είναι οι ομοφυλόφιλοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες που φαίνεται ότι αποτελούν έως και πέντε φορές συχνότερα θύματα παρενόχλησης. Επίσης, οι γυναίκες εργαζόμενες, ιδιαίτερα αν συμβαίνει να εργάζονται σε ανδροκρατούμενο περιβάλλον, αλλά και τα άτομα που ανήκουν σε διαφορετική φυλή, θρησκεία ή έχουν διαφορετικές πολιτικές πεποιθήσεις από τους υπόλοιπους εργαζόμενους (Vermeulen 2007 & Prouska 2009).

Φυσικά οι πολιτισμικές διαφορές και το διαφορετικό υπόβαθρο παίζουν τον ρόλο τους όσον αφορά την αντίληψη του φαινομένου, καθώς μπορεί κάποιες συμπεριφορές να εκληφθούν ως προσβλητικές ή επιθετικές (Nisbett et al 2001).

Γενικά όταν ο εργαζόμενος νιώθει τον σεβασμό των άλλων και επικρατεί θετικό κλίμα, το πιο πιθανό είναι ότι δεν σκέφτεται το ενδεχόμενο να αποχωρήσει από την εργασία του (Simons, 2008). Όμως το επίπεδο άγχους, τόσο για το ίδιο το θύμα όσο και για τους μάρτυρες του φαινομένου, επηρεάζεται έντονα από αυτό και είναι δυστυχώς πολύ υψηλότερο από το συνηθισμένο (Lutgen-Sandvik et al 2007). Η τάση για παραίτηση από το θύμα αλλά και τους στενούς συνεργάτες του είναι επακόλουθο του mobbing καθώς αυτό στρεσάρεται σε σημείο να κλονίζεται η ψυχική του υγεία και να εμφανίζει διαταραχές, κατάθλιψη, αυτοκτονικό ιδεασμό και χρόνιο άγχος (Leymann 1990, Loerbrosks et al 2015, Malinauskiene & Einarsen 2014).

Στο σημείο αυτό, η έρευνα δείχνει πως η κουλτούρα και η οργάνωση μια εταιρίας μπορεί να επηρεάσουν καθοριστικά την πιθανότητα εμφάνισης mobbing. Μπορεί, δηλαδή, παρόλα τα θετικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν μια εταιρία, και η οποία αντικειμενικά δεν είναι κακοποιητική, να επικρατήσει σε αυτήν ένα αρνητικό κλίμα λόγω της περίπλοκης δομής της (Baumeister et al 2001, Hood & Logsdon 2008, Lutgen-Sandvik & McDermott, 2008).

Σεξουαλική παρενόχληση

Πηγή σοβαρού εργασιακού άγχους καθώς εμπεριέχει μη καλοδεχούμενες απαιτήσεις και συμπεριφορά σεξουαλικής φύσης (Willness et al 2007). Ακραία μορφή παρενόχλησης όπου ένα πρόσωπο παρενοχλεί ένα άλλο, είτε λεκτικά, είτε με πράξεις, είτε έμμεσα, είτε άμεσα. Είναι από τις λίγες περιπτώσεις που δεν γίνονται διακρίσεις, καθώς το θύμα μπορεί να είναι γυναίκα, άντρας, είτε να αφορά άτομο του ίδιου φύλου με το θύτη, ο οποίος συνήθως έχει ανώτερη θέση στην ιεραρχία (Γεωργιακάκη, 2007).

Οι λόγοι της παρενόχλησης μπορεί να είναι πολλοί. Σίγουρα δεν απορρέει από ειλικρινές ενδιαφέρον προς το θύμα, ούτε έχει σκοπό να κολακεύσει. Ο θύτης νιώθει ανταγωνισμό, ζήλεια, απειλή, φθόνο όπως και άλλα αρνητικά συναισθήματα προς το θύμα, με αποτέλεσμα να θέλει να κλονίσει την κρίση, την σκέψη, την εικόνα του, προσβάλλοντας την σεξουαλικότητα του (Αντωνίου, 2008). Και ακριβώς επειδή δεν είναι το είδος της σεξουαλικής παρενόχλησης που συνέβη μία φορά στο δρόμο ή οπουδήποτε αλλού αλλά παρατηρείται στον εργασιακό χώρο, είναι δύσκολο να αντιδράσει κανείς διότι νιώθει εκτεθειμένος και απροστάτευτος ενώ συνήθως είναι υποχρεωμένος να συνεχίσει να εργάζεται κανονικά και να έχει απόδοση (Ι. Μαγγανάρα 2011). Κάτι που πρακτικά είναι αδύνατο, αφού όταν το θύμα υποκύπτει σε τέτοιου είδους προσβλητικές προτάσεις, υπάρχει αρνητικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα του καθώς καλείται να εργαστεί σε ένα δυσάρεστο και εχθρικό προς αυτό περιβάλλον. Πόσο μάλιστα όταν η ίδια η θέση του εξαρτάται από την αντίδραση του σε μία τέτοια καταχρηστική συμπεριφορά, καθώς η καταγγελία ή η αποδοχή αυτής της πιεστικής συμπεριφοράς μπορεί να οδηγήσει αντίστοιχα σε απόλυση ή σε προαγωγή αφού συχνά η κακοποιητική συμπεριφορά συνοδεύεται από εκβιαστικές απειλές ή ανταλλάγματα (Βακόλα & Νικολάου 2011).

Κεφάλαιο 3 – Επιπτώσεις εργασιακού άγχους

3.1 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στον εργαζόμενο

Σύμφωνα με τους Robin και Leslie (2006), οι επαγγελματικοί βλαπτικοί παράγοντες είναι υπεύθυνοι για προβλήματα στην υγεία διότι μπορούν να οδηγήσουν σε νόσηση λόγω παρατεταμένης έκθεσης στο στρες είτε να αποτελέσουν την αιτία ατυχήματος την ώρα της εργασίας.

Το άτομο ανάλογα με τον τρόπο που βιώνει το άγχος, εμφανίζει αλλαγές στην σκέψη – που μεταφράζεται σε δυσκολία συγκέντρωσης, λήψης απόφασης και απορρόφησης νέας πληροφορίας, στην συμπεριφορά – που γίνεται καταστροφική με κατάχρηση αλκοόλ, φαγητού, ουσιών, στο συναίσθημα – εμφανίζοντας οξυθυμία, ανησυχία, αίσθημα αποτυχίας, κατάθλιψη αλλά και διαταραχές ύπνου. Μπορεί να παρατηρηθεί δυσκολία στη συνεργασία και την επικοινωνία με τους συνεργάτες, τον εργοδότη και τους πελάτες αλλά και σοβαρές σωματικές αντιδράσεις όπως το αδύναμο ανοσοποιητικό, τα μυοσκελετικά προβλήματα, το έλκος, η υπέρταση, ο διαβήτης κλπ (Leka & Kortum 2008).

Σύμφωνα με τη θεωρία των Beehr και Bhagat (1985) το εργασιακό άγχος επηρεάζει σημαντικά την απόδοση ενός εργαζομένου διότι εμπλέκεται με τα κίνητρά του. Αυτά που αφορούν την καλύτερη απόδοση στην εργασία μέσω της συμπεριφοράς και των αποτελεσμάτων που περιμένει ο εργαζόμενος να έχει από αυτήν και τα οποία μπορούν να αποδυναμωθούν λόγω του στρες. Στην περίπτωση που ο εργαζόμενος νιώθει αβεβαιότητα λόγω των διαφορετικών απαιτήσεων σε μια επιχείρηση, δυσκολεύεται στο να κατανείμει σωστά το χρόνο και την ενέργεια του ώστε να ανταπεξέλθει. Επιπρόσθετα, μπορεί η ενέργεια που θα διέθετε για να διεκπεραιώσει μία εργασία να μειωθεί, καθώς μέρος αυτής διοχετεύεται στην προσπάθεια να ελαττώσει το άγχος που νιώθει. Το οποίο μπορεί ακόμα και να δημιουργήσει αβεβαιότητα σε έναν υπάλληλο όσον αφορά το πως θα αξιολογηθούν οι πράξεις του από τους άλλους. Κατά συνέπεια, μειώνονται τα κίνητρα να ξοδέψει ενέργεια για τη δουλειά του και αυξάνονται τα κίνητρα να ξοδέψει ενέργεια για την καταπολέμηση του άγχους του διότι στην πρώτη περίπτωση μπορεί να αισθάνεται ότι θα έχει αβέβαια αποτελέσματα (Siegrist, 2002).

Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουν και οι Halbesleben & Wheeler (2006) σύμφωνα με τους οποίους το «κεφάλαιο» της ενέργειας που καταναλώνει ο εργαζόμενος έχει άμεση σχέση με τις παροχές που προσφέρει ο οργανισμός στον οποίο δουλεύει. Όταν αντιληφθεί πως τα αποθέματα καταναλώνονται χωρίς αντίστοιχη ανταμοιβή, παρουσιάζει μειωμένη αποτελεσματικότητα και μερική αποχή από τα καθήκοντα του, καθώς προσπαθεί να προφυλάξει τα πνευματικά ενεργειακά του αποθέματα.

Από την άλλη, η αύξηση των ορμονών του στρες λόγω εργασιακού άγχους, έχει άμεσες επιπτώσεις στην σωματική υγεία καθώς εμφανίζονται μυϊκοί πόνοι, πόνοι στην πλάτη, κακώσεις της σπονδυλικής στήλης, ταχυπαλμίες, δύσπνοια, πονοκέφαλοι αλλά και δερματικά εξανθήματα, επιδρώσεις και πολλά άλλα (Yu SF et al 2006).

Δυστυχώς, μακροπρόθεσμα, τα προβλήματα επιδεινώνονται καθώς εμφανίζονται καρδιολογικά νοσήματα, υπέρταση και έλκη του γαστρεντερικού, ενώ ειδικοί επιστημαίνονται την συσχέτιση του εργασιακού στρες με τον καρκίνο και τη στεφανιαία νόσο (Tennant, 2001).

Οι αγχογόνοι εργασιακοί παράγοντες ευθύνονται και για πολλά προβλήματα ψυχικής υγείας. Η εργασιακή μονοτονία, η ασάφεια ρόλων και η σύγκρουση ρόλων καθώς και οι ιδιαίτερα απαιτητικές και υπεύθυνες θέσεις εργασίας φαίνεται ότι συνηγορούν στην εμφάνιση υψηλών ποσοστών κατάθλιψης στους εργαζόμενους (Γιαννουλέας, 2001).

Μεταξύ των επιβαρυντικών παραγόντων, εκτός του φύλου, του ιατρικού ιστορικού για ψυχιατρική νόσο και του χαμηλού κοινωνικο - οικονομικού επιπέδου, συγκαταλέγεται και το είδος του επαγγέλματος. Τα ανθρωπιστικά επαγγέλματα, λόγω των αυξημένων συναισθηματικών απαιτήσεων, φαίνεται να σχετίζονται με μεγαλύτερο κίνδυνο εμφάνισης ψυχιατρικών διαταραχών διότι οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε ιδιαίτερους εργασιακούς παράγοντες, όπως είναι το ασταθές ωράριο εργασίας, η έκθεση σε τραυματικά γεγονότα και οι ενδοοικογενειακές και εργασιακές συγκρούσεις, που μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση, δημιουργούν έντονο άγχος και μπορεί να οδηγήσουν σε αίσθημα ανεπάρκειας, ανησυχία, αυπνία κ.α. (Lazarus & Folkman 1984)

Οι άνθρωποι ανάλογα με την προσωπικότητά τους, διαχωρίζονται στον τύπο της προσωπικότητας Α και Β, και φαίνεται ότι έχουν διαφορετική ευαισθησία στο άγχος και το αντιμετωπίζουν με άλλο τρόπο, κάτι που οι εργοδότες θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη όταν έρθει η ώρα να πάρουν αποφάσεις για την μείωση των αγχογόνων παραγόντων στον χώρο δουλειάς. Τα χαρακτηριστικά του Α τύπου είναι η επιθετικότητα, η ανυπομονησία, η ανταγωνιστικότητα και η δημιουργική διάθεση σε συνθήκες πίεσης. Αυτοί οι άνθρωποι που δημιουργούν ακόμα και μόνοι τους άγχος στον εαυτό τους, είναι επιρρεπή σε καρδιαγγειακά προβλήματα και υπέρταση και μπορεί να είναι δύσκολο να συνεργαστεί κανείς μαζί τους, ενώ οι άνθρωποι τύπου Β έχουν μια πιο χαλαρή αντιμετώπιση της ζωής και των αγχωτικών καταστάσεων καθώς κάνουν τα πράγματα στο δικό τους χρόνο, χωρίς ανταγωνισμό και ένταση αλλά σεβόμενοι τους χρόνους παράδοσης (Hassanzadeh et al. 2004).

3.2 Επιπτώσεις του εργασιακού άγχους στην επιχείρηση

Σύμφωνα με τους Vermeylen (2007) και Prouska (2009), το άγχος είναι εξίσου επιζήμιο και για έναν οργανισμό, διότι έχει οικονομικές επιπτώσεις καθώς αυξάνονται οι αποζημιώσεις λόγω τραυματισμών ή ασθενειών αλλά και λόγω χαμηλής αποδοτικότητας εξαιτίας των στρεσογόνων συνθηκών δουλειάς. Συγκεκριμένα παρατηρείται συχνή απουσία και κακή τήρηση του ωραρίου, σφάλματα, προβλήματα πειθαρχίας και πολλά άλλα.

Επίσης, μπορεί να μειώσει το ηθικό και τη συνοχή της ομάδας, να αυξήσει την κινητικότητα των εργαζομένων που δεν μένουν για μεγάλο διάστημα στην εταιρεία, να δημιουργήσει κακές σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό και βέβαια να οδηγήσει στην εξουθένωση (burnout) όπου εκεί είναι ξεκάθαρο ότι ο εργαζόμενος δεν μπορεί πια να προσφέρει στην εταιρία και χρειάζεται εξειδικευμένη βοήθεια.

Σύμφωνα με μελέτες, για τις μισές περίπου απουσίες από την εργασία, είναι συνήθως υπεύθυνο το άγχος. Η μείωση της απόδοσης που οφείλεται στο άγχος έχει συχνά διπλάσιο κόστος από ό,τι η απουσία από την εργασία ενώ μπορεί να συμβάλει στην αύξηση των εργατικών ατυχημάτων στους χώρους δουλειάς. Συχνά, το εργασιακό άγχος συσχετίζεται με υψηλό ρυθμό εναλλαγής του προσωπικού. Επίσης, οι απουσίες που οφείλονται στο άγχος έχουν πολύ μεγαλύτερη διάρκεια από

τις απουσίες που προκαλούνται από άλλους παράγοντες (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) 2018).

Οι Hoel et al. (2001) υπολόγισαν ότι το 30 % των περιπτώσεων απουσίας λόγω ασθενείας είναι άμεση απόρροια του άγχους. Εφαρμόζοντας αυτό το ποσοστό στην Βρετανική Βιομηχανία προέκυψε ότι η απουσία λόγω ασθενείας που συνδέεται με το άγχος αγγίζει τις 131 £ την ημέρα ανά εργαζόμενο. Στη συνέχεια, συνυπολογίζοντας όλες τις μορφές άγχους όπως οι υπερωρίες, τα προσωπικά προβλήματα και το χαμηλό ηθικό στον εργασιακό χώρο, διαπίστωσαν ότι το ποσοστό αυτό έφτασε στο 40 % του χρόνου απουσίας λόγω ασθενείας. Κάτι που σημαίνει ακόμα μεγαλύτερο κόστος ανά εργαζόμενο χωρίς σε αυτό να περιλαμβάνεται το κόστος αντικατάστασης του και η μείωση της παραγωγικότητας.

Κεφάλαιο 4 – Τρόποι αντιμετώπισης

4.1 Τρόποι αντιμετώπισης από την επιχείρηση

Για να θεωρείται επιτυχημένη μια επιχείρηση, θα πρέπει και το ανθρώπινο δυναμικό που δουλεύει σε αυτήν να βιώνει την ευημερία, την ανάπτυξη και την πρόοδο ώστε να μπορεί να συμμετέχει στην επιτυχία της. Καθίσταται, λοιπόν, σαφές ότι είναι προς συμφέρον του οργανισμού να αναγνωρίσει τους αχχογόνους παράγοντες στο περιβάλλον της, όπως είναι η ανασφάλεια, ο θυμός, οι προστριβές και να επιδιώξει να τους μειώσει καλλιεργώντας ένα ευχάριστο και θετικό κλίμα, ώστε να διασφαλιστεί η παραμονή των στελεχών σε αυτόν για μεγαλύτερο διάστημα και να αυξηθεί η παραγωγικότητα.

Σύμφωνα με έρευνες που διερεύνησαν το ζήτημα του εργασιακού άγχους, πολλές εταιρείες έχουν εντάξει στη λειτουργία τους προγράμματα που στοχεύουν να βελτιώσουν τη ζωή των εργαζομένων μέσω διαφόρων παρεμβάσεων (Clarke & Cooper 2004).

Αυτά αφορούν, μέσω της λήψης των κατάλληλων μέτρων, είτε τη μείωση είτε τον έλεγχο των αχχογόνων καταστάσεων. Έχουν στόχο την απαραίτητη σχετική εκπαίδευση των απασχολούμενων στην επιχείρηση και σκοπεύουν κυρίως στην υποστήριξη τους, εστιάζοντας στη συμβουλευτική. Ο συνδυασμός με τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα είναι αυτός που αφορά παρεμβάσεις που αφορούν στην αναδιάταξη του εργασιακού περιβάλλοντος και ο έλεγχος – μείωση των παραγόντων που δημιουργούν άγχος (Δαρβίρη, 2007).

Η πρόληψη του εργασιακού άγχους θεωρείται, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθήκον του εργοδότη, ο οποίος θα πρέπει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να μην προκαλείται βλάβη στο δυναμικό της εταιρείας, προλαβαίνοντας την εμφάνιση των πιθανών αχχογόνων καταστάσεων πριν αυτές αρχίσουν να επηρεάζουν αρνητικά τους εργαζόμενους. Πιο συγκεκριμένα, η διοίκηση θα πρέπει να προβαίνει σε κατάλληλο σχεδιασμό των θέσεων εργασίας ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία συνθήκης άγχους. Επίσης, το ίδιο σημαντική είναι η συμβουλευτική που θα πρέπει να παρέχει το τμήμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, ώστε, μέσω εργαστηρίων διαχείρισης του άγχους να βοηθά σε προσωπικό επίπεδο τον κάθε εργαζόμενο να το αντιμετωπίζει, προάγοντας έναν υγιεινό τρόπο ζωής με κατάλληλη διατροφή και άσκηση και προτείνοντας λύσεις για την απαλλαγή των πόνων και εντάσεων (Αντωνίου, 2006)

Προτεραιότητα για τα στελέχη του τμήματος ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να είναι η διερεύνηση λύσεων και δράσεων ώστε να παρέχεται καλύτερη ποιότητα ζωής στους εργαζόμενους. Πιο αναλυτικά, τα μέτρα θα πρέπει να αφορούν την βελτίωση των χώρων (καλή κτιριακή υποδομή) και κατ' επέκταση των συνθηκών εργασίας (επαρκής φωτισμός, αερισμός, καθαριότητα, σωστός τρόπος θέρμανσης – ψύξης, λειτουργικός τεχνολογικός εξοπλισμός), την καλή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων (ξεκάθαρη πολιτική απέναντι στην παρενόχληση, διαχωρισμός ρόλων, συμβουλευτική υπηρεσία). Όλα τα παραπάνω πρέπει φυσικά να συμπληρώνονται από τήρηση του ωραρίου, κίνητρα και ευκαιρίες για ανέλιξη, επιμόρφωση και βελτίωση των απολαβών (Clarke & Cooper 2004, Ridenour et al 2008).

Επειδή, ως γνωστόν, το προλαμβάνειν είναι καλύτερο του θεραπεύειν, και το να πετύχει ο εργαζόμενος μόνος του την μείωση των αγχογόνων στο χώρο εργασίας είναι ιδιαίτερα δύσκολο, θα πρέπει οι παρεμβάσεις να γίνουν σε επίπεδο επιχείρησης. Αυτή έτσι κι αλλιώς πλήττεται περισσότερο από την μείωση της παραγωγικότητας, το κόστους των αδειών και της περίθαλψης, και είναι προς το συμφέρον της να υιοθετήσει την κατάλληλη πολιτική η οποία θα έχει ως πρώτο στόχο την πρόληψη και στη συνέχεια τη διαχείριση του προβλήματος. Η προσέγγιση της πρόληψης ξεκινάει αρχικά αλλάζοντας την συμπεριφορά των ανθρώπων μέσω της ενημέρωσης και της γνώσης για τις αιτίες πρόκλησης νόσου και στη συνέχεια φροντίζει για την ενεργητική συμμετοχή εργαζομένων στην προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας ζωής τους μέσω της ενδυνάμωσης και της απόκτησης ελέγχου στο θέμα της υγείας (Δαρβίρη, 2007).

Η πρωτοβάθμια αυτή παρέμβαση, που σκοπό έχει τη μείωση των αιτιών που δημιουργούν ένταση στον εργαζόμενο, στοχεύει στη διαμόρφωση υγιούς περιβάλλοντος εργασίας μέσω επανασχεδιασμού αυτού, εφαρμογή ευέλικτων προγραμμάτων απασχόλησης, ένταξη του εργαζόμενου σε ποικίλες επαγγελματικές συνεκτικές ομάδες με ταυτόχρονη ενθάρρυνση του για συμμετοχή σε θέματα διοίκησης και φυσικά σαφή καθορισμό των ρόλων και των στόχων της επιχείρησης καθώς και έμφαση στην δίκαιη εργασιακή πολιτική. Στόχος της επιχείρησης θα πρέπει να παραμένει τόσο η καλή σχέση και επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων όσο και η διαχείριση του άγχους μέσω διαγνωστικών συζητήσεων με τα στελέχη αυτής. Ομάδες ανίχνευσης και συζήτησης σχετικά με την φύση και την έκταση του προβλήματος οδηγούν στην δημιουργία ομάδων διαχείρισης των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους (Alexander et al 1993).

Πιο πρακτικές τεχνικές διαχείρισης του άγχους αποτελούν η γνωστική θεραπεία, η τεχνική ενσυνειδητότητας (mindfulness) και ο διαλογισμός. Η επίδραση του τελευταίου στη μείωση του στρες και τη βελτίωση της υγείας των εργαζομένων εταιρείας που την διδάχθηκαν και την εφάρμοσαν για ένα τρίμηνο είχε θεαματικά αποτελέσματα σε σχέση με τους μη τακτικούς διαλογιζόμενους. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκαν μειωμένα επίπεδα άγχους και εργασιακής πίεσης, μείωση στη χρήση αλκοόλ και άλλων ουσιών, βελτίωση της γενικής υγείας, μείωση συμπτωμάτων αυπνίας και κόπωσης, αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και βελτίωση των σχέσεων εντός και εκτός της εταιρείας (Sharigo et al 2005).

Αντίστοιχα θετικά ευρήματα προκύπτουν και από άλλες μελέτες, όπου ιδιαίτερα αποτελεσματική στην μείωση των επιπέδων άγχους σε επαγγελματίες υγείας με αυξημένο στρες και συχνή επαγγελματική εξουθένωση, αποδεικνύεται η mindfulness-based τεχνική (Jones et al 2003). Αλλά και διαφορετικά είδη τεχνικών διαχείρισης του στρες, μεταξύ των οποίων τεχνικές χαλάρωσης, η γνωστική συμπεριφορική θεραπεία, καθώς και αυτές που αποσκοπούν σε συνολικές αλλαγές στην εργασία είναι αποτελεσματικές, με την γνωστική συμπεριφορική προσέγγιση ωστόσο να υπερτερεί έναντι των άλλων. Η αξιοποίηση διαφορετικών τεχνικών διαχείρισης του άγχους έχει διαφορετικά αποτελέσματα, ενώ η συνδυαστική χρήση τους πιθανότατα να αποτελεί την πιο αποτελεσματική προσέγγιση (Maslach & Golberg, 1998)

4.2 Τρόποι αντιμετώπισης από τον εργαζόμενο

Λόγω της σοβαρότητας του θέματος και παρά την κινητοποίηση των επιστημόνων, η θεραπεία του φαινομένου δεν είναι απλή διαδικασία. Για να καταφέρει να βοηθηθεί πραγματικά ο εργαζόμενος, οφείλει να γνωρίζει σε ποιους τομείς της ζωής του μπορεί να πραγματοποιήσει ρεαλιστικές και εφαρμόσιμες αλλαγές και σε ποιους δεν είναι δυνατό να επέμβει. Στην πρώτη περίπτωση θα πρέπει να αναζητήσει ανθρώπους ή τρόπους που θα τον διευκολύνουν ή θα τον βοηθήσουν, ενώ στην

δεύτερη, δυστυχώς, η αντιμετώπιση δεν είναι εύκολη καθώς η αλλαγή εξαρτάται από άλλους και αυτό επιτείνει το αίσθημα του άγχους (Leka & Kortum 2008)

Σύμφωνα με το μοντέλο των Lazarus και Folkman (1984), που είναι ένα από τα πρώτα που δημιουργήθηκαν ώστε να περιγράψουν και να εξηγήσουν την διαδικασία από την οποία περνάει το άτομο όταν αντιμετωπίζει αγχογόνες καταστάσεις, υπάρχουν δύο καθοριστικής σημασίας διαδικασίες. Αυτές είναι, η γνωστική εκτίμηση, που αφορά στο βαθμό και στον τρόπο συσχέτισης με το άτομο και η αντιμετώπιση του προβλήματος, που αφορά στην προσπάθεια επίλυσης, μείωσης ή ανοχής των διαφόρων πιέσεων που βιώνει ο εργαζόμενος εσωτερικά ή εξωτερικά.

Κατά την πρώτη διαδικασία, αυτήν της γνωστικής εκτίμησης, γίνεται αρχικά μια αξιολόγηση από τον ενδιαφερόμενο της σημασίας και του νοήματος του γεγονότος. Στη συνέχεια, περνάει στην επόμενη φάση κατά την οποία αξιολογεί κατά πόσο ο ίδιος διαθέτει τα αποθέματα ώστε να το αντιμετωπίσει. Στην δεύτερη διαδικασία, στην προσπάθεια αντιμετώπισης του προβλήματος σημαντικό ρόλο παίζει ο έλεγχος των συναισθημάτων με δύο κύριες στρατηγικές.

Αντίθετα, οι Carver, Scheier & Weintraub, (1989), χρησιμοποίησαν μια διαφορετική προσέγγιση στο θέμα και κατέληξαν σε 5 στρατηγικές που αποσκοπούν στην επίλυση του προβλήματος και σε 10 στην ρύθμιση των συναισθημάτων, πιστεύοντας ότι έτσι καλύπτουν τους βασικούς τρόπους αντιμετώπισης του στρες.

Και ενώ θα πρέπει να εφαρμοστεί μια διαδικασία εκτίμησης δυνητικών κινδύνων άγχους στην εργασία ώστε να υπάρξουν κατάλληλες, ειδικά σχεδιασμένες παρεμβάσεις, αυτή επηρεάζεται πολύ από τον βαθμό συμμετοχής των ίδιων των εργαζομένων στις διάφορες φάσεις της.

Διαπιστώνουμε ότι ενώ οι εργαζόμενοι χρειάζονται την υποστήριξη φίλων και συνεργατών αλλά και τη βοήθεια επαγγελματιών ψυχικής υγείας ώστε να μειώσουν το στρες που βιώνουν και να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανότητες νόσησης, συχνά δυσκολεύονται να ζητήσουν ή να δεχθούν βοήθεια είτε γιατί φοβούνται ότι θα φανούν αδύναμοι είτε γιατί απλά δεν δίνουν τόση σημασία στις προσωπικές τους ανάγκες.

Οποιαδήποτε δραστηριότητα ή δημιουργική ενασχόληση παρέχει τη δυνατότητα για εκτόνωση, έκφραση ή διαφυγή από την ρουτίνα είναι σημαντική. Το άτομο πρέπει να εστιάσει όχι μόνο στο χρόνο και στην ενέργεια που δαπανάται στην εργασία και στις οικογενειακές και φιλικές σχέσεις όσο και στη σχέση με τον εαυτό, τη διασκέδαση, την χαλάρωση. Εφόσον ο εργαζόμενος προσέχει τη διατροφή του, αναπαύεται και ασκείται επαρκώς, σημαίνει ότι δίνει σημασία στην πρόληψη και προστατεύει τον εαυτό του από τις επιπτώσεις του μακροχρόνιου άγχους ενώ αν αποφασίσει να αλλάξει τις συνθήκες στη θέση ή τον χώρο εργασίας του, αυτό του δίνει μία αίσθηση ελέγχου καθώς είναι αυτός που παίρνει την ευθύνη για τις αποφάσεις του (Iaffaldno, Muchinsky 1985). Και η αίσθηση ελέγχου στην εργασία μέσω της σωστής διαχείρισης του χρόνου μεταφράζεται σε καλύτερη ψυχική υγεία καθώς ακόμα και οι εργαζόμενοι σε ιδιαίτερα απαιτητικά περιβάλλοντα, παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα κατάθλιψης και εμφάνισης σωματικών συμπτωμάτων άγχους (Lang, 1992).

Όσοι επενδύουν στην σωστή διαχείριση του χρόνου τους, ξοδεύοντας λιγότερο σε μη αποτελεσματικές ή άσκοπες πρακτικές, αισθάνονται ότι πετυχαίνουν περισσότερα καθώς έχουν μεγαλύτερο έλεγχο στη ζωή τους (Sutherland & Cooper 2003).

Σύμφωνα με τον Macan (1994) για μια ορθή διαχείριση του χρόνου, ο εργαζόμενος οφείλει σε καθημερινή βάση να αποφασίζει τι είναι περισσότερο σημαντικό και να καθορίζει τους στόχους και τις προτεραιότητες του. Για να το κάνει αυτό πρέπει να αναπτύξει μηχανισμούς διαχείρισης του

χρόνου, κάνοντας μια προετοιμασία για την εργασία του και φτιάχνοντας λίστες με τις καθημερινές του ανάγκες. Να οργανωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να αποκτήσει μια μεθοδική και συστηματική προσέγγιση της εργασίας του.

Συνοψίζοντας λοιπόν όλα τα παραπάνω, θα λέγαμε ότι, μέσω της σωστής διαχείρισης του χρόνου, ο εργαζόμενος αναλύοντας που, πως και για ποιο λόγο αφιερώνει χρόνο σε κάτι καταφέρνει να αναπτύξει μια προσωπική αίσθηση του χρόνου. Θέτει ρεαλιστικούς και επιτεύξιμους στόχους, απαλλάσσεται από άσκοπες και χρονοβόρες ενασχολήσεις, μαθαίνει να αναθέτει δραστηριότητες, να εξοικονομεί χρόνο για ξεκούραση και διασκέδαση χωρίς χρονικές πιέσεις (Adair, 1982)

Επειδή όπως έχουμε ήδη διαπιστώσει, η έλλειψη ελεύθερου χρόνου συνδέεται με την αδυναμία χαλάρωσης η οποία με τη σειρά της αποτελεί το γόνιμο έδαφος για μία μακρά σειρά προβλημάτων. Για να καταφέρει το άτομο να βελτιώσει τη φυσιολογία του (ρυθμό αναπνοής, αρτηριακή πίεση, χοληστερόλη και μυοσκελετικούς πόνους κ.α.) διάφορες τεχνικές χαλάρωσης θα μπορούσαν να του φανούν χρήσιμες (Wetherall, 2002).

Η ελεγχόμενη σωστή αναπνοή, κατά κύριο λόγο, βοηθάει στον έλεγχο των αντιδράσεων και στην μείωση της έντασης στους μύες κατεβάζοντας ταυτόχρονα τους τόνους στην συναισθηματική και ψυχολογική απόκριση. Αλλά και πολλές ασκήσεις πνευματικής και σωματικής χαλάρωσης από μια μεγάλη γκάμα επιλογών που περιλαμβάνει την άσκηση και τον υπερβατικό διαλογισμό μέσω της γιόγκα, την βιοανάδραση (biofeedback), την μουσικοθεραπεία και τις τεχνικές συναισθηματικής απελευθέρωσης EFT (Emotional Freedom Technique) για τη διαχείριση τόσο των ψυχολογικών προβλημάτων όσο και του σωματικού πόνου (Sutherland & Cooper 2003).

4.3 Η άλλη όψη του νομίσματος, η θετική πλευρά του στρες

Σύμφωνα με την McGonigal (2015), συγγραφέα και ψυχολόγο υγείας στο Πανεπιστήμιο Stanford, η οποία μελέτησε για πολλά χρόνια τις επιπτώσεις του άγχους και τους τρόπους αντιμετώπισης, η σκέψη και μόνο ότι το άγχος είναι επιβλαβές, μπορεί να σκοτώσει.

Αυτό υποστηρίζει μία έρευνα για την υγεία του γενικού πληθυσμού που πραγματοποιήθηκε στις ΗΠΑ το 1998 στην οποία πήραν μέρος 29.000 άνθρωποι και αφορούσε το άγχος και τις επιπτώσεις του. Σε αυτήν, πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσε ότι μέσα στον τελευταίο χρόνο βίωσε κάποια μορφή πίεσης. Περισσότερο από το 1/3 αυτών δήλωσαν ότι μέσα στο διάστημα των δώδεκα τελευταίων μηνών ένιωσαν να επηρεάζεται σε κάποιο βαθμό η υγεία τους, ενώ προβλήματα με αυτήν είχε περίπου το 1/4 των ανθρώπων που δήλωσαν ότι βίωναν στρες.

Στη συνέχεια, το 2006, η έρευνα εστίασε στα στατιστικά θανάτων σε σύγκριση με τις απαντήσεις που είχαν δώσει οι ερωτηθέντες, έτσι ώστε να εντοπιστεί σε ποιους είχε αυξηθεί ο κίνδυνος θανάτου. Όπως ήταν αναμενόμενο, αυτοί που είχαν τα υψηλότερα επίπεδα άγχους είχαν υποστεί τη μεγαλύτερη ζημιά.

Όμως, παρατηρήθηκε, ότι τα άτομα που πίστευαν ότι το άγχος είχε σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία τους, ήταν αυτά που εμφάνισαν τον κίνδυνο πρόωρου θανάτου και μάλιστα αυξημένο κατά 43%.

Αντίθετα, τα άτομα που είχαν χαμηλό κίνδυνο θανάτου, ήταν όσοι δήλωσαν ότι ένιωθαν πολύ λίγο άγχος, ενώ ακόμα χαμηλότερο είχαν όσοι δεν θεωρούσαν το άγχος επιβλαβές. Το συμπέρασμα λοιπόν στο οποίο κατέληξαν οι επιστήμονες ήταν ότι το άγχος από μόνο του δεν ευθυνόταν για τους θανάτους αλλά το στρες που βίωναν οι άνθρωποι σε συνδυασμό με την πεποίθηση ότι μπορεί να τους βλάψει ήταν που προκαλούσε την μεγαλύτερη ζημιά. Υπολογίστηκε μάλιστα ότι κατά τη

διάρκεια της οκταετίας που διήρκησε η μελέτη, πάνω από 180.000 Αμερικανοί ίσως έχασαν πρόωρα τη ζωή τους εξαιτίας αυτής ακριβώς της πίστης.

Ο Seery (2011), καθηγητής ψυχολογίας στο Πανεπιστήμιο του Buffalo της Νέας Υόρκης, έπειτα από πολλά χρόνια μελέτης όσον αφορά την ανθεκτικότητα που έχουν κάποιοι άνθρωποι στο στρες, συμπέρανε ότι δεν είναι απαραίτητα καταστροφικό για την υγεία το να βιώνει κανείς αγχωτικές καταστάσεις. Μεγαλύτερο αντίκτυπο μοιάζει να έχει πως το προσεγγίζει ο καθένας ψυχολογικά και ο τρόπος με τον οποίο το βιώνει. Και δημιουργείται αυτόματα η σκέψη πως μια υγιής προσέγγιση του στρες θα μπορούσε να είναι κάτι που μαθαίνεται.

Όταν το σώμα μας βρίσκεται σε μια πιεστική κατάσταση, ενεργοποιείται ένας μηχανισμός που του επιτρέπει να αποκριθεί. Διάφορα τμήματα του εγκεφάλου πλημμυρίζουν το σώμα με χημικές ουσίες που έχουν σχεδιαστεί για να προετοιμάσουν τον οργανισμό. Η καρδιά αυξάνει τον ρυθμό της, η αναπνοή επιταχύνεται και ο εγκέφαλος βρίσκεται σε μια κατάσταση επιφυλακής με τις αισθήσεις να οξύνονται. Ένα κύμα ενέργειας πλημμυρίζει το σώμα ώστε να καταφέρει να αντιμετωπίσει την απειλή. Μόλις αυτή υποχωρήσει, τα επίπεδα των ορμονών του άγχους επανέρχονται σε φυσιολογικά επίπεδα χωρίς μακροχρόνιες επιπτώσεις.

Αυτό λοιπόν που προτείνει ο Seery (2011) είναι να μάθουμε να δημιουργούμε και να ελέγχουμε τις σκέψεις μας διότι αυτές έχουν μεγάλη δύναμη και μπορούν να αλλάξουν την αντίδραση μας απέναντι στο άγχος και στον φόβο. Αρκεί να συνειδητοποιήσουμε ότι εμείς έχουμε τον έλεγχο και να θεωρήσουμε την απάντηση του σώματος στο άγχος ως ευεργετική διότι το προετοιμάζει για βέλτιστη απόδοση.

Η McGonigal (2015) αναφέρθηκε σε μια μελέτη όπου οι φοιτητές έπρεπε να εκλάβουν το άγχος ως κάτι χρήσιμο. Κατά την διάρκεια της μελέτης παρατηρήθηκε μια βιολογική αλλαγή στο σώμα των φοιτητών που θεωρήθηκε ανατρεπτική. Ενώ η τυπική απόκριση σε μια συνθήκη άγχους είναι να ανεβαίνει ο καρδιακός ρυθμός και τα αγγεία να συστέλλονται, με την σκέψη ότι το άγχος ήταν χρήσιμο, τα αιμοφόρα αγγεία στο σώμα των φοιτητών δεν παρουσίασαν συστολή και η συνολική εικόνα τους ήταν πιο υγιής. Κάτι ανάλογο δηλαδή με αυτό που συμβαίνει όταν αισθανόμαστε χαρά ή νιώθουμε θαρραλέοι. Επίσης, η νέα έρευνα αποδεικνύει ότι η αποδοχή του άγχους μας κάνει καλύτερους, καθώς μας βοηθάει να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις, και είναι πιο χρήσιμη τακτική από το να προσπαθούμε να το μειώσουμε.

Στα ίδια αποτελέσματα κατέληξαν και τα πειράματα για τις καρδιαγγειακές αντιδράσεις στο άγχος που έγιναν στο εργαστήριο του Seery (2011). Όταν δηλαδή το σώμα βιώνει μια απειλή, ο καρδιακός μυς συστέλλεται έντονα και η καρδιά χτυπά γρηγορότερα ωστόσο τα αιμοφόρα αγγεία είναι πιθανό να συστέλλονται και να δυσκολεύουν την καρδιά στο να αντλεί αίμα. Αντίθετα, όταν το σώμα αντιλαμβάνεται ότι πρόκειται να αντιμετωπίσει μία πρόκληση, την αντιμετωπίζει σαν αερόβια άσκηση και τότε οι αρτηρίες έχουν την τάση να διαστέλλονται και η καρδιά να αντλεί περισσότερο αίμα.

Ο ρόλος της αντίδρασης του εγκεφάλου στο άγχος είναι στρατηγικός αφού καθορίζει μέσω της απελευθέρωσης των ορμονών αν αυτό θα είναι τοξικό ή όχι. Όταν η αντίδραση είναι θετική, η παραγωγή της κορτιζόλης, που προκαλεί βλάβες μακροπρόθεσμα, είναι μικρότερη. Ταυτόχρονα, αυξάνεται η παραγωγή της δεϋδροεπιανδροστερόνης (DHEA), μιας ορμόνης που έχει αντιγηραντικές ιδιότητες και προστατεύει το σώμα από τις αρνητικές συνέπειες του άγχους. Τέτοια υψηλή συγκέντρωση της DHEA και χαμηλό επίπεδο κορτιζόλης παρατηρήθηκε σε φοιτητές στρατιωτικών σχολών που ένιωθαν σιγουριά και ελάχιστη αγωνία καθώς βρίσκονταν ανάμεσα στους καλύτερους της τάξης τους. Από την άλλη, μειωμένη παραγωγή της DHEA διαπιστώθηκε τόσο

σε γυναίκες όσο και σε άνδρες οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα και δήλωναν υψηλά επίπεδα άγχους στην εργασία τους.

Η McGonigal (2015) έκανε μία πολύ σημαντική ανακάλυψη σχετικά με την ωκυτοκίνη, την ορμόνη που παρακινεί τους ανθρώπους να προστατεύσουν τους αγαπημένους τους και που κάνει τις μητέρες να φροντίζουν τα μωρά τους. Σε μια θετική αντίδραση στο άγχος, η ωκυτοκίνη που απελευθερώνεται, κάνει τα άτομα όχι μόνο να ερωτεύονται αλλά και να αναζητούν περισσότερες και πιο ποιοτικές επαφές. Η ορμόνη τους δίνει το θάρρος να το κάνουν ενώ ταυτόχρονα ενισχύει και τους θεραπεύει την καρδιά καθώς οι ειδικοί υποδοχείς της την απορροφούν με αποτέλεσμα να επιδιορθώνονται οι μικροβλάβες και να ανανεώνονται τα καρδιακά κύτταρα. Και δεν κάνει μόνο αυτό.

Σύμφωνα με την Kaufer (2009), καθηγήτρια ολοκληρωμένης βιολογίας στο Berkley, το στρες επηρεάζει την πλαστικότητα και προάγει την ανάπτυξη της λειτουργίας του εγκεφάλου. Παρατηρήθηκε ότι μέτρια αύξηση του στρες σε πειραματόζωα επηρεάζει την συναισθηματική μάθηση και την κατάθλιψη. Τα κύτταρα που ενεργοποιήθηκαν κατά την πρώτη έκθεση στον στρεσογόνο παράγοντα ήταν παρόντα και στον επόμενο βοηθώντας το ζώο να τον διαχειριστεί καλύτερα αποδεικνύοντας έτσι ότι λίγο άγχος μπορεί να είναι ευεργετικό.

Αντίθετα, έχει αποδειχθεί ότι το χρόνιο άγχος προκαλεί τεράστια βλάβη στο σώμα, επιδεινώνοντας τις υπάρχουσες ασθένειες. Και όσο πιο σοβαρές αντιξοότητες αντιμετωπίζουν οι άνθρωποι, τόσο πιο πιθανό είναι να εμφανιστούν αρνητικές ψυχολογικές και σωματικές συνέπειες στη συνέχεια. Παρόλα αυτά έχει διαπιστωθεί ότι όταν αντιμετωπίζονται κάποιες δυσκολίες στη ζωή, είναι ένα είδος εκπαίδευσης που καταλήγει στο να έχει το άτομο θετικές αντιδράσεις όσον αφορά στην αντιμετώπιση του άγχους. Ακόμα και αν κάποιος έχει περάσει από πολύ δύσκολες καταστάσεις στη ζωή του, δεν σημαίνει ότι είναι καταδικασμένος για πάντα, γιατί η διαδικασία που περνάει τον βοηθάει να αναπτύξει ανθεκτικότητα και τον προετοιμάζει ώστε να διαχειριστεί το αναπόφευκτο άγχος του, καλύτερα (Seery, 2009).

Η Crum (2012), ερευνήτρια στο πανεπιστήμιο του Stanford, διεξήγαγε την αρχική έρευνα σχετικά με την νοοτροπία που αγκαλιάζει το άγχος, θεωρώντας το χρήσιμο κομμάτι της ζωής που συνδέεται με καλύτερη υγεία, συναισθηματική ευεξία και αυξημένη παραγωγικότητα - ακόμη και σε περιόδους υψηλού στρες.

Όταν η θεώρηση του στρες είναι αρνητική και θέλουμε να απαλλαγούμε από αυτό, τείνουμε να το αντιμετωπίζουμε με λιγότερο χρήσιμους τρόπους όπως για παράδειγμα με μέθη, με αναβλητικότητα, με καταστροφολογικά σενάρια. Και διαπιστώθηκε ότι απλώς και μόνο το να έχει κανείς στόχο να αποφύγει το άγχος, αυξάνει τον μακροπρόθεσμο κίνδυνο να έρθει αντιμέτωπος με τις δυσάρεστες καταστάσεις που προσπαθεί να αποφύγει και αυξάνεται η πιθανότητα λάθος χειρισμών και κακών στρατηγικών αντιμετώπισης.

Από την άλλη, η θετικότερη προσέγγιση βοηθά στην αντιμετώπιση της πηγής του άγχους, στην αναζήτηση κοινωνικής υποστήριξης, στην ανακάλυψη του νοήματος πίσω από αυτό. Αλλάζοντας τις πεποιθήσεις μας σχετικά με το άγχος μπορούμε να δούμε την αντίδραση του σώματός μας ως πρόσθετη ενέργεια έτοιμη προς χρήση, να διαπιστώσουμε ότι είμαστε ικανοί να το χειριστούμε, να μάθουμε από αυτό και τέλος να αντιληφθούμε ότι είναι κάτι κοινό ανάμεσα στους ανθρώπους και όχι απαραίτητα μόνο δικό μας χαρακτηριστικό. Η νέα επιστημονική πρόταση είναι να αφήσουμε την παγιωμένη αντίληψη για το στρες πίσω μας και να αλλάξουμε την νοοτροπία και την στάση μας. Όταν η καρδιά μας χτυπάει δυνατά, να σκεφτόμαστε πως το σώμα δουλεύει παραπάνω για να μας παρέχει την ενέργεια που χρειαζόμαστε να ανταπεξέλθουμε στην πρόκληση.

Το άγχος έχει κακή φήμη γιατί αποδεδειγμένα αυξάνει τον κίνδυνο κατάθλιψης, ασθένειας και πρόωρης θνησιμότητας, ωστόσο η επιλογή να δούμε τα θετικά του δεν σημαίνει άρνηση των παραπάνω. Δηλώνει απλώς ότι μπορούμε να νιώθουμε λιγότερο καταβεβλημένοι και απελπισμένοι για την αγχωτική ζωή μας και να μην εστιάζουμε στο φόβο ότι ζούμε σε μια ολέθρια πραγματικότητα. Απαιτεί υψηλή ανοχή στην ασάφεια και την αβεβαιότητα και προϋποθέτει την αποδοχή ότι δύο φαινομενικά αντίθετα πράγματα μπορεί να είναι την ίδια στιγμή αληθινά. Μια στρεσογόνος κατάσταση μπορεί να μας αρρωστήσει αλλά και να μας κάνει πιο δυνατούς, πιο συμπονετικούς και πιο ανθεκτικούς σε βάθος χρόνου.

Σύμφωνα με μια αμερικανική μελέτη του 2013 σε ενήλικες, όταν ρωτήθηκαν κατά πόσο είχε νόημα η ζωή τους, αυτοί που είχαν βιώσει τον μεγαλύτερο αριθμό αγχογόνων καταστάσεων και αυτοί που δήλωσαν ότι είχαν πολύ άγχος εκείνη τη στιγμή, αξιολόγησαν τη ζωή τους ως πιο ουσιαστική. Ακόμη και ο χρόνος που ξόδευε κάποιος ανησυχώντας για το μέλλον, συνδέθηκε με νόημα. (McGonigal, 2015).

Επίσης, το άγχος είναι πιο πιθανό να είναι επιβλαβές όταν αισθανόμαστε ότι είναι ενάντια στη θέλησή μας, ότι δεν το ελέγχουμε και ότι στερείται τελείως νοήματος. Αν καταφέρουμε να αλλάξουμε οποιαδήποτε από αυτές τις συνθήκες, μπορούμε να μειώσουμε τις βλαβερές του συνέπειες. Το αίσθημα άγχους αντί να είναι σημάδι ότι κάτι δεν πάει καλά με τη ζωή μας, μπορεί να γίνει το βαρόμετρο για το πόσο οι δραστηριότητες και οι σχέσεις μας έχουν νόημα (McGonigal, 2015).

Η ικανότητα να μαθαίνουμε από το στρες είναι ενσωματωμένη στη βασική βιολογία του εγκεφάλου. Το αποτύπωμα που αφήνει εκεί μας προετοιμάζει να χειριστούμε παρόμοιο στρες την επόμενη φορά που θα το αντιμετωπίσουμε. Αυτός είναι ο λόγος που η πρακτική άσκηση στο άγχος αποτελεί βασική τεχνική εκπαίδευσης για ανθρώπους που πρέπει να είναι λειτουργικοί υπό συνθήκες στρες όπως είναι οι πιλότοι, οι χειρουργοί, οι διασώστες, οι κορυφαίοι αθλητές και άλλοι. Οι ψυχολόγοι ονομάζουν τη διαδικασία της μάθησης και της ανάπτυξης μέσα από μια δύσκολη εμπειρία, εμβολιασμό κατά του άγχους. (McGonigal 2015).

Κεφάλαιο 5 – Επισκόπηση συναφών ερευνών

5.1 Έρευνες στην Ελλάδα

Παρακάτω γίνεται αναφορά σε κάποιες έρευνες σχετικές με το εργασιακό άγχος και την συσχέτισή του με τις αλλαγές στην συμπεριφορά και στην υγεία των ατόμων.

Στην διδακτορική του διατριβή ο Γαλανάκης (2009) μέσα από την υλοποίηση τριών ερευνών επιχείρησε να παρέχει απαντήσεις σχετικά με την επίδραση των θετικών συναισθημάτων στην βίωση εργασιακού στρες, καθώς και την δυνατότητα της κινητοποίησης να παράγει θετικά συναισθήματα στους εργαζομένους.

Η κεντρική υπόθεση ήταν ότι ο εργαζόμενος που βιώνει πολλά και ισχυρά θετικά συναισθήματα όπως ικανοποίηση, δικαιοσύνη, εμπιστοσύνη, αισθάνεται μικρότερο βαθμό εργασιακού στρες, ανεξαρτήτως περιβαλλοντικών συνθηκών, είδους επαγγέλματος και δυσκολιών της εργασίας. Παράλληλα ότι η βίωση θετικών συναισθημάτων μπορεί να προκληθεί από την κινητοποίηση μέσα στο εργασιακό πλαίσιο.

Τα βασικά του ευρήματα ήταν ότι τα θετικά συναισθήματα έχουν αρνητική συνάφεια με το εργασιακό στρες και η σχέση αυτή δεν επηρεάζεται από δημογραφικές ή άλλες ενδιάμεσες μεταβλητές, ενώ την ισχυρότερη επίδραση σε αυτήν ασκεί η εγγενής αισιοδοξία. Το να βιώνει ο εργαζόμενος θετικά συναισθήματα εξουδετερώνει τις συνέπειες των αρνητικών συναισθημάτων αλλά και μέσω αυτών των θετικών συναισθημάτων οδηγείται σε γνωστική διεύρυνση, η οποία με τη σειρά της σχετίζεται με την δημιουργικότητα και την παραγωγή ιδεών και λύσεων. Μπορεί έτσι να αντιμετωπίσει πιο αποτελεσματικά τις απαιτήσεις και να επιτύχει ευκολότερα στους στόχους που του θέτονται στην καθημερινή εργασιακή πρακτική. Επίσης μέσω της «ατέρμονα ανελισσόμενης σπείρας» η οποία σύμφωνα με την θεωρία οδηγεί σε ενίσχυση της ψυχολογικής ανθεκτικότητας και ευεξίας, ο εργαζόμενος καθίσταται πιο ικανός να αντιμετωπίσει τις πιέσεις που προκαλούνται από τις εργασιακές απαιτήσεις.

Η μελέτη των θετικών συναισθημάτων έρχεται να συμπληρώσει τη θεωρία που αφορά τους μηχανισμούς που διέπουν την λειτουργία και αποτελεσματικότητα ήδη υπάρχουσών στρατηγικών αντιμετώπισης του στρες όπως είναι οι διάφορες τεχνικές χαλάρωσης, η συστηματική απευαισθητοποίηση, η άσκηση και η κοινωνική υποστήριξη. Η αποτελεσματικότητα της τελευταίας όσον αφορά την αντιμετώπιση του εργασιακού στρες έχει συνδεθεί με τα θετικά συναισθήματα της αποδοχής, της αλληλοβοήθειας, της κατανόησης και της συμπάθειας.

Σύμφωνα με τον ίδιο, ο σύγχρονος εργασιακός ψυχολόγος θα πρέπει να φροντίσει για την συνειδητή καλλιέργεια κινήτρων στους εργαζομένους, την οποία θα πρέπει να παρακολουθεί και ανατροφοδοτεί ώστε μέσα από στοχευμένες παρεμβάσεις να εξασφαλίζει τον έλεγχο των επιπέδων στρες και την αύξηση της βίωσης θετικών συναισθημάτων.

Καταλήγει ότι το στρες αποτελεί ένα μαζικό φαινόμενο και αφορά το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο αφού συνδέεται με σοβαρά προβλήματα σωματικής και ψυχικής υγείας με συνεπακόλουθες συνέπειες για τις εταιρείες, την οικονομία και το κράτος.

Στην διπλωματική της εργασία η Γλαντζή (2019) ερευνά την επίδραση του άγχους στις διατροφικές συνήθειες των εργαζομένων. Την απασχολεί η διαταραχή στην πρόσληψη της τροφής, η αύξηση του φαινομένου της παχυσαρκίας, η αύξηση κατανάλωσης λιπαρών ή πλούσιων σε ζάχαρη τροφών.

Ξεκινά με την βασική υπόθεση ότι υπάρχει άμεση αρνητική συσχέτιση μεταξύ του άγχους και των διατροφικών επιλογών των εργαζομένων, η οποία επιβεβαιώνεται. Τα αποτελέσματα της ποσοτικής της έρευνας έδειξαν, επίσης, ότι οι θερμίδες που καταλάωναν οι συμμετέχοντες μειώνονταν, καθώς τα επίπεδα του άγχους αυξάνονταν. Ακόμη διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ του άγχους και της εργασιακής εμπειρίας. Όσο δηλαδή μεγαλύτερη εμπειρία είχε ο εργαζόμενος, τόσο περισσότερο αγχωμένος αισθανόταν. Από την άλλη, δεν εντόπισε διαφοροποιήσεις που αφορούσαν το φύλο, το επίπεδο εκπαίδευσης και την οικογενειακή κατάσταση. Ούτε η υπερωριακή απασχόληση φάνηκε στατιστικά να προκαλεί σημαντική διαφοροποίηση στο σκορ του άγχους.

Καταλήγοντας, προτείνει, για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων του στρες στη διατροφή, καλή προετοιμασία όσον αφορά τα υγιεινά σνακ και γεύματα που μπορεί να καταναλώσει ο εργαζόμενος κατά τη διάρκεια της εργασίας του, νέες δραστηριότητες και χόμπι, βελτίωση της κοινωνικής του ζωής, χρήση τεχνικών χαλάρωσης, αναζήτηση βοήθειας από ειδικό.

Στην ερευνητική του εργασία ο Περιβολιώτης (2022) αναλύει τη σχέση τηλεργασίας και άγχους των εργαζομένων σε συνάρτηση με τον χρόνο που διαθέτουν για φυσική δραστηριότητα καθώς και την επίδραση του αθλητισμού στη ψυχολογία αλλά και στην εργασιακή απόδοση.

Διαπιστώνει πως η τηλεργασία αυξάνει το εργασιακό άγχος σε σχέση με την εργασία μέσω φυσικής παρουσίας, και οι λόγοι που συμβαίνει αυτό είναι ο μεγαλύτερος όγκος δουλειάς και η ανάγκη για εμπρόθεσμη διεκπεραίωση της καθώς και ο αυξημένος χρόνος που αφιερώνεται στην εργασία, παρόλο που δεν υπάρχει μετακίνηση. Επίσης, η μεγάλη χρονική διάρκεια των ηλεκτρονικών συναντήσεων, σε συνδυασμό με την ασάφεια κάποιων απαιτήσεων της δουλειάς, που όμως δεν μπορούν να διευκρινιστούν την ώρα που εμφανίζονται, λόγω έλλειψης άμεσης επικοινωνίας.

Σημειώνει πως όσο περισσότερο παραγωγικός είναι ένας εργαζόμενος από το σπίτι του, τόσο λιγότερο ασκεί φυσική δραστηριότητα. Αυτό ίσως οφείλεται στην έλλειψη χρόνου, καθώς το άτομο συγχέει το επαγγελματικό ωράριο με τον προσωπικό του χρόνο, με αποτέλεσμα να αυξάνεται το εργασιακό του άγχος και να μην ανταποκρίνεται στο βαθμό που θα ήθελε στις υποχρεώσεις του. Τονίζει πως η φυσική δραστηριότητα αποτελεί βασικό ανασταλτικό παράγοντα πρόκλησης εργασιακού άγχους και η πλειοψηφία των εργαζομένων που είχαν υψηλά επίπεδα εργασιακού άγχους δεν αθλούνταν ιδιαίτερα.

Προτείνει, λοιπόν, ένα μοντέλο εργασίας προς υιοθέτηση από τους οργανισμούς, το οποίο επιχειρεί να αυξήσει την εργασιακή επίδοση των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους για φυσική δραστηριότητα και το οποίο συνοδεύεται από πρακτικές που μπορούν να ακολουθήσουν οι εργαζόμενοι και οι εταιρείες για να ενισχύσουν την απόδοσή τους. Τέτοιες είναι η θέσπιση αυστηρού ωραρίου κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας και η ενθάρρυνση των εργαζομένων να μην το ξεπερνάνε καθώς και η ενσωμάτωση στην οργανωσιακή κουλτούρα της εταιρείας της φυσικής δραστηριότητας για τους εργαζόμενους και η παρακίνηση τους προς αυτή την κατεύθυνση. Θα μπορούσαν, υποστηρίζει, να χορηγούν ετήσιες συνδρομές σε γυμναστήρια ή άλλα τμήματα εκγύμνασης ή αν το επιτρέπουν οι εγκαταστάσεις τους να φτιάξουν ένα γυμναστήριο στο χώρο τους ή να προσφέρουν μαθήματα αθλητικής φύσης μετά το πέρας του εργασιακού ωραρίου ή προσαρμόζοντάς το ωράριο σύμφωνα με τις προτιμήσεις του εργαζόμενου.

Στην αποτύπωση της σχέσης ανάμεσα στην εργασιακή απόδοση – ως στοιχείο προσδιορισμού της παραγωγικότητας, την οργανωσιακή επικοινωνία και το εργασιακό άγχος στοχεύει στην έρευνά της η Κωνσταντοπούλου (2020).

Υποστηρίζει ότι η βελτιωμένη εργασιακή απόδοση, μπορεί να είναι παράγοντας που προσδιορίζει την εργασιακή ευημερία των εργαζομένων η οποία συνδέεται με τα χαμηλά επίπεδα άγχους όσον αφορά την επαγγελματική δραστηριότητα τους. Κι αυτό διότι έχει αποδειχθεί, όπως αναφέρει, ότι το εργασιακό άγχος μπορεί να περισταλεί μέσω της αποτελεσματικής οργανωσιακής επικοινωνίας αλλά και η εργασιακή απόδοση να βελτιωθεί σημαντικά.

Σύμφωνα με την ίδια, αυτό πετυχαίνεται μέσω της υιοθέτησης απαραίτητων πρακτικών που βασίζονται στην ανάπτυξη σύγχρονων και αποτελεσματικών διοικητικών προσεγγίσεων, οι οποίες θα συνδυάζουν την καλλιέργεια θετικού κλίματος εντός του χώρου εργασίας και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών τους.

Διερευνώντας, επίσης, την επίδραση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων όσον αφορά στα επίπεδα της ποιοτικής οργανωσιακής επικοινωνίας, του εργασιακού άγχους και της εργασιακής απόδοσης, επιβεβαιώνει ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα εργασιακού άγχους σε σχέση με τους άνδρες, και υπεύθυνο κρίνεται τόσο το γεγονός ότι καλούνται να εργασθούν σε θέσεις που χαρακτηρίζονται από αυξημένο επίπεδο ευθυνών, όσο και λόγω του διπλού ρόλου που καλούνται να επιτελέσουν ως εργαζόμενες και νοικοκυρές.

Σημαντικό εύρημα θεωρείται, επίσης, η θετική συσχέτιση των ετών προϋπηρεσίας των εργαζομένων και του επιπέδου της εργασιακής απόδοσης και συμπεραίνεται έτσι ότι η αυξημένη γνώση των απαιτήσεων της εργασίας και των καθηκόντων τους, οδηγεί σε βελτίωση των επαγγελματικών χαρακτηριστικών τους, συνολικά, κάτι που έχει θετικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα τους.

Η επιδείνωση των εργασιακών συνθηκών στην Ελλάδα λόγω της κρίσης και της εξοικονόμησης δαπανών, η οποία αναδεικνύει το επαγγελματικό άγχος ως το βασικότερο κίνδυνο στην εργασία, είναι το ζήτημα που εξετάσει στην έρευνα του ο Παναγιωτόπουλος (2017). Θεωρεί ότι αποτελεί βασικό παράγοντα προβλημάτων που επιβαρύνει επικίνδυνα τόσο την ψυχική και σωματική υγεία των εργαζομένων, την απόδοσή τους στην εργασία αφού σε συνδυασμό με την εργασιακή ανασφάλεια αποτελεί ένα διαρκή κίνδυνο για τη σχέση εργαζομένων και εργοδοτών.

Στην έρευνά του χρησιμοποίησε ερωτηματολόγιο 65 ερωτήσεων με σκοπό να διερευνήσει τις επιπτώσεις της επιδείνωσης των εργασιακών συνθηκών στην χώρα μας στους νοσηλευτές που δραστηριοποιούνται στο χώρο της ιδιωτικής υγείας, να αναζητήσει τους υπεύθυνους παράγοντες και να προτείνει λύσεις στα προβλήματα που δημιουργούνται και αφορούν τους εργαζόμενους, τα νοσοκομεία και κατ' επέκταση και τους ασθενείς

Στην έρευνά συμμετείχαν 355 νοσηλευτές και μαιές μεγάλων ιδιωτικών νοσοκομείων της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι νοσηλευτές που συμμετείχαν είχαν μέτρια επίπεδα εργασιακού άγχους και μέτρια προς μεγάλα επίπεδα εργασιακής ανασφάλειας. Υπεύθυνοι για το στρες που βίωναν οι νοσηλευτές θεωρήθηκαν οι συνθήκες και η καθοδήγηση στην εργασία, η δυσκολία συνεργασίας, ο φόρτος εργασίας και η έλλειψη ενδιαφέροντος.

Στην ερευνητική της εργασία η Τσούλου (2019) επιχειρεί να καταγράψει τα περιστατικά «mobbing», που έχουν παρατηρηθεί ανάμεσα σε επαγγελματίες, άνδρες και γυναίκες, του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν είναι ότι οι γυναίκες είναι εκείνες που πιο συχνά πέφτουν θύματα ηθικής παρενόχλησης σε σχέση με τους άντρες αλλά και ότι οι άντρες αντιδρούν σε μεγαλύτερο ποσοστό από τις γυναίκες όταν δεχτούν παρενόχληση από συναδέλφους τους. Τα συμπτώματα που εμφανίζονται στα θύματα είναι κοινά και είναι κυρίως νευρική κατάσταση και κόπωση.

Και οι μν και οι δε συμφωνούν ότι δεν γίνονται προσπάθειες εντοπισμού των αιτιών του φαινομένου, ότι οι θύτες δεν υφίστανται συνέπειες και δέχονται κατά κύριο λόγο παρατηρήσεις από τους ανωτέρους τους με τη μορφή προειδοποιήσεων. Επίσης συμφωνούν στο ότι οι προϊστάμενοί τους δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση σε θέματα αντιμετώπισης παρενοχλήσεων στο χώρο εργασίας αλλά παρόλα αυτά παραμένουν απαισιόδοξοι ότι η σχετική επιμόρφωση των στελεχών θα βοηθήσει στην αντιμετώπιση του φαινομένου.

Η διπλωματική της Μπίντση (2021) έχει ως αντικείμενο μελέτης, τους παράγοντες που ευθύνονται για την εμφάνιση συναισθηματικής εξάντλησης και αποξένωσης από την εργασία καθώς και αυτούς που αποτρέπουν ή ρυθμίζουν την εργασιακή συμπεριφορά και το εργασιακό άγχος.

Λόγοι που εντείνουν το εργασιακό άγχος το οποίο μεταφέρεται και στην προσωπική ζωή του εργαζόμενου, θεωρήθηκαν η αβεβαιότητα και η αποσταθεροποίηση που επικρατεί στο σύνολο της καθημερινότητάς μας, οι μειώσεις μισθών, η αλλαγή εργασιακού καθεστώτος και νομοθεσίας, η αύξηση της φορολογίας και των καθημερινών δαπανών διαβίωσης και οι μειωμένες παροχές υγείας ειδικά μετά το ξέσπασμα της πανδημίας.

Η έρευνα μελετά πως ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον με ένα σωστά δομημένο σύστημα διαχείρισης ανθρώπινων πόρων παίζει το ρόλο του ώστε να μην εμφανίζονται συναισθηματική εξόντωση και αποξένωση. Αυτό πετυχαίνεται μέσω συνεχούς εκπαίδευσης των εργαζομένων, εφαρμόζοντας ένα σύστημα μπόνους και ανταμοιβών, παρέχοντας ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη των εργαζομένων και αμφίπλευρη αξιολόγηση απόδοσης μεταξύ εργαζομένων-προϊσταμένων.

Εξετάζει επίσης το ρόλο που παίζει ένα υποστηρικτικό και ενθαρρυντικό περιβάλλον σε όλα τα επίπεδα όσον αφορά στην εμφάνιση του συνδρόμου burnout στην εργασία. Στόχος της εργασίας είναι να συνδυάσει τις εργασιακές και οικογενειακές απαιτήσεις, τις εργασιακές και οικογενειακές παροχές αλλά και ψυχολογικούς παράγοντες που επηρεάζουν, αλληλοεπιδρούν και συμβάλλουν στην εμφάνιση ή μη του συνδρόμου αυτού.

Η βιβλιογραφία επιβεβαιώθηκε καθώς στην έρευνα διαπιστώθηκε πως οι εργασιακές απαιτήσεις αποτελούν σημαντικό λόγο εμφάνισης του συνδρόμου εξουθένωσης αφού ωθούν τους εργαζομένους να σπάσουν την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού και του οικογενειακού τους περιβάλλοντος επηρεάζοντας την αλληλεπίδρασή τους.

Οι πρακτικές HR βοηθούν στην εξάλειψη της εμφάνισης του συνδρόμου εξουθένωσης αλλά στην συγκεκριμένη έρευνα η υπόθεση αυτή απορρίφθηκε λόγω της απουσίας τμήματος ανθρωπίνου δυναμικού στις επιχειρήσεις όπου εργάζονταν οι ερωτηθέντες.

5.2 Έρευνες στο Εξωτερικό

Στην έρευνα με τίτλο «Άδεια ασθενείας λόγω άγχους, ποιο είναι το κόστος για τους Ολλανδούς εργοδότες;» των Sjors Wolvetang et al. (2022) μελετώνται οι ασθένειες που σχετίζονται με το άγχος και είναι διαδεδομένες στη δυτική κοινωνία και οι οποίες οδηγούν σε αναρρωτικές άδειες και επιβαρύνουν σημαντικά την οικονομία. Για τους Ολλανδούς εργοδότες ιδιαίτερα, είναι σημαντικό

να έχουν εικόνα του κόστους των απουσιών λόγω ασθένειας που σχετίζεται με το άγχος, καθώς είναι νομικά υποχρεωμένοι να συνεχίσουν την καταβολή των μισθών.

Διάφορες ασθένειες που σχετίζονται με το άγχος και περιλάμβαναν παράπονα για ένταση, εξουθένωση, υπερκόπωση και άλλες αντιδράσεις, ελήφθησαν από μια εθνική βάση δεδομένων της υπηρεσίας επαγγελματικής υγείας.

Η διάρκεια αναρρωτικής άδειας ανά επεισόδιο εκτιμήθηκε σε εργάσιμες ημέρες, και στη συνέχεια το μέσο κόστος ανά περίοδο αναρρωτικής άδειας εκτιμήθηκε με τη χρήση ειδικών δεικτών για την ηλικία και το φύλο. Κατά τη διάρκεια της περιόδου μελέτης, 16.676 εργαζόμενοι είχαν 17.338 επεισόδια αναρρωτικής άδειας λόγω άγχους. Κατά μέσο όρο, η αναρρωτική άδεια διήρκεσε 101 εργάσιμες ημέρες, για τις οποίες το κόστος για τον εργοδότη ήταν κατά μέσο όρο 19.151 ευρώ ανά εργαζόμενο. Οι γυναίκες ήταν υπεύθυνες για τα περισσότερα επεισόδια αναρρωτικής άδειας και απουσίαζαν κατά μέσο όρο 37 ημέρες περισσότερο ανά επεισόδιο σε σύγκριση με τους άνδρες. Επιπλέον, από όλα τα είδη ασθενειών που σχετίζονται με το άγχος, η επαγγελματική εξουθένωση είχε τη μεγαλύτερη διάρκεια ασθένειας με 313 ημερολογιακές ημέρες και 163 εργάσιμες ημέρες, με αποτέλεσμα το μέσο κόστος να ανέρχεται σε 30.770 ευρώ.

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι είναι σημαντικό για τους εργοδότες να διατηρούν οι εργαζόμενοι καλή ψυχική υγεία, ώστε να μην αρρωσταίνουν, καθώς η άδεια λόγω ασθένειας που σχετίζεται με το άγχος και ιδίως την επαγγελματική εξουθένωση, επιβαρύνει σημαντικά αυτούς και, κατά συνέπεια, την κοινωνία. Ενώ, θα πρέπει να διεξαχθούν περαιτέρω έρευνες σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης ώστε να μειωθεί αυτή η επιβάρυνση, όπως είναι η εφαρμογή προληπτικών μέτρων και οι επαρκείς παρεμβάσεις.

Στην εργασία τους με τίτλο «Ξεπερνώντας τη "σκοτεινή πλευρά" της Τεχνολογίας - Μια ανασκόπηση για την πρόληψη και αντιμετώπιση του εργασιακού τεχνολογικού στρες, οι Rohwer, E., Flöther, J – C., Harth, V., Mache, S.,(2022) εξετάζουν το φαινόμενο, τα αίτια και τις συνέπειες του τεχνολογικού στρες (technostress) που εμφανίστηκε κατά τη διάρκεια της ψηφιοποίησης της εργασίας.

Προκειμένου να εντοπιστούν ευκαιρίες να ξεπεραστεί αυτή η "σκοτεινή πλευρά" της τεχνολογίας και να μετριαστεί το φαινόμενο, το πόνημα έχει ως στόχο να παράσχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης της έρευνας σχετικά με τον τρόπο πρόληψης και αντιμετώπισης του εργασιακού «τεχνοστρες».

Έγινε αναζήτηση στις βάσεις δεδομένων PubMed, MEDLINE, PsycInfo, PSYNDEX και Web of Science κατά την χρονική περίοδο μεταξύ 2008 και 2021. Οι μελέτες ελέγχθηκαν ανεξάρτητα από δύο συγγραφείς και επιλέχθηκαν με βάση προκαθορισμένα κριτήρια ένταξης και αποκλεισμού. Συμπεριλήφθηκαν εξήντα δύο μελέτες και η μεθοδολογική τους ποιότητα αξιολογήθηκε με τη χρήση τυποποιημένων καταλόγων ελέγχου. Εντοπίστηκαν οι πόροι σε τεχνικό, οργανωτικό, κοινωνικό και προσωπικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων της ηγεσίας, της οργάνωσης και της τεχνικής υποστήριξης. Καμία από τις μελέτες που συμπεριλήφθηκαν δεν διερεύνησε μέτρα πρόληψης, υπογραμμίζοντας την έλλειψη έρευνας που πρέπει να αντιμετωπιστεί στο μέλλον.

Οι συγγραφείς κατέληξαν στο ότι η πρόληψη και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν μπορούν να υποδιαιρεθούν σε συμπεριφορικά και διαθρωτικά. Σε επίπεδο συμπεριφοράς, ένα αρχικό σημαντικό βήμα για τους οργανισμούς είναι να υποστηρίξουν τους εργαζόμενους και να υιοθετήσουν λειτουργικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης με την εκπαίδευσή τους σχετικά με την αντιμετώπιση με διαφορετικές επιλογές δράσης στις οποίες μπορούν να εμπλακούν. Ξεκινώντας από εκεί, οι οργανισμοί μπορούν να προσφέρουν εκπαιδεύσεις για τους εργαζόμενους ώστε να

αναπτύξουν ικανότητες πληροφορικής και ατομικές συμπεριφορές αντιμετώπισης. Ενίσχυση την ενσυνειδητότητας και της αυτοαποτελεσματικότητας και έλεγχο των ΤΠΕ.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να μοιράζονται τις στρατηγικές αντιμετώπισης και τις εμπειρίες τους μεταξύ των συναδέλφων ώστε να αυξηθεί το όφελος και να παρακινηθούν να δοκιμάσουν διαφορετικές στρατηγικές. Ωστόσο, οι δυσλειτουργικές στρατηγικές αντιμετώπισης, όπως η κατανάλωση αλκοόλ, που μειώνουν το τεχνολογικό βραχυπρόθεσμα μπορεί να έχουν σοβαρές συνέπειες μεσοπρόθεσμα ή μπορεί ακόμη και να εξαντλήσουν μακροπρόθεσμα ενώ η συναισθηματική αντιμετώπιση, όπως η εκτόνωση του άγχους, μπορεί να το μειώσει αποτελεσματικά. Από την άποψη αυτή, οι οργανισμοί θα πρέπει να υποστηρίζουν την εφαρμογή λειτουργικών στρατηγικών αντιμετώπισης μεταξύ των εργαζομένων, οπουδήποτε αυτό είναι δυνατό.

Στη μελέτη τους για τις συνέπειες που προκαλούνται από το επαγγελματικό στρες στους εργαζόμενους λόγω τηλεργασίας, οι Raišienė, A. G, Danauskė, E., Kavaliauskienė, K., Gudžinskienė, V. (2023) παρατηρούν ότι οι περιορισμοί δημιούργησαν άγχος στην καθημερινή ρουτίνα των εργαζομένων και στην επαγγελματική ζωή.

Η προκαταρκτική μελέτη βασίστηκε σε μια έρευνα σε 202 εργαζομένους στη Λιθουανία που εργάζονταν από το σπίτι με τηλεργασία καθ' όλη τη διάρκεια της πανδημίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, μπορεί να υποτεθεί ότι η τηλεργασία είχε μάλλον αρνητικές επιπτώσεις στην ευημερία των εργαζομένων, καθώς πολλοί τηλεεργαζόμενοι έτειναν να υποφέρουν από ψυχικές και σωματικές διαταραχές όπως εξάντληση και κοινωνική αποστέρωση όταν εργάζονταν από το σπίτι.

Σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες, το επαγγελματικό στρες μπορεί να οδηγήσει σε επιδείνωση της σωματικών και ψυχοσυναισθηματικών συνθηκών ως αντίδραση σε έναν εργασιακό χώρο που δημιουργεί μακροχρόνιες δυσάρεστες ή υπερβολικά πολύπλοκες προκλήσεις για τους εργαζόμενους. Συνέπειες του επαγγελματικού άγχους μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν λιγότερη δέσμευση στην εργασία, επαγγελματικό κυνισμό και επαγγελματική εξουθένωση.

Η μελέτη τους αποκάλυψε ότι η φροντίδα των οργανισμών για την υποκειμενική ευημερία των τηλεεργαζομένων ήταν ανεπαρκής στη Λιθουανία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η υποχρεωτική μετάβαση στην τηλεργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας προκάλεσε υπερωριακή εργασία για τους εργαζόμενους, και επίσης παραπονέθηκαν για διαταραχές στην επικοινωνία και τη συνεργασία, απώλεια παραγωγικότητας και μια αίσθηση κοινωνικής απομόνωσης.

Με βάση την έρευνα, διαπιστώθηκαν περισσότερες συνδέσεις μεταξύ της τηλεργασίας και του φύλου, της γονεϊκότητας και της ευημερίας των εργαζομένων συνολικά. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώσανε ότι και τα δύο φύλα επηρεάζονταν από την τηλεργασία, αλλά οι συνέπειες ήταν διαφορετικές. Οι άνδρες ένιωθαν συχνότερα άγχος και είχαν την τάση να εργάζονται υπερωρίες σε σύγκριση με τις γυναίκες. Επιπλέον, οι άνδρες συχνότερα από ό,τι οι γυναίκες γίνονταν λιγότερο προσεκτικοί και αισθάνονταν λιγότερο υπεύθυνοι ενώ εκτελούσαν εργασίες για τον οργανισμό. Ήταν πιο πιθανό να βιώσουν άγχος, αισθήματα μοναξιάς, πονοκεφάλους και κόπωση, ενώ ισχυρίστηκαν επίσης ότι τα μέλη της οικογένειας παρεμβαίνουν στην εργασία τους.

Σύμφωνα με τη μελέτη τους, τα άτομα με παιδιά επηρεάστηκαν περισσότερο αρνητικά από την τηλεργασία σε σύγκριση με τα άτομα χωρίς παιδιά. Οι εργαζόμενοι με τον παράλληλο ρόλο των γονέων βίωσαν αρνητικές σκέψεις και ένιωσαν αγχωμένοι και σωματικά και ψυχικά εξαντλημένοι.

Η μελέτη ανέδειξε διαφορές της ψυχικής κατάστασης των τηλεεργαζομένων όσον αφορά την ηλικία. Σε αντίθεση με προηγούμενες έρευνες τα άτομα μέσης ηλικίας ήταν πιο πιθανό, σε σύγκριση με

τους νεότερους και τους ηλικιωμένους εργαζόμενους, να αισθάνονται φόβο και άγχος λόγω της διεύθυνσης και ισχυρίστηκαν ότι δέχονται ασαφή καθήκοντα.

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα της μελέτης παρέχουν μια καλύτερη κατανόηση ενός φάσματος προκλήσεων στην τηλεργασία. Απευθύνεται έκκληση προς τους οργανισμούς να οικοδομήσουν μια κουλτούρα διαλόγου και συνεργασίας που είναι πιο σημαντική από ποτέ στην μετά την πανδημία εποχή. Προσοχή πρέπει να δοθεί στην ευημερία των εργαζομένων ώστε να μην οδηγηθούν οι οργανισμοί σε παρακμή.

Κεφάλαιο 6 – Μεθοδολογία Έρευνας

6.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να ερευνήσει κατά πόσο οι εργαζόμενοι στον τουρισμό και συγκεκριμένα στα τουριστικά γραφεία βιώνουν άγχος στην εργασία τους. Για το σκοπό αυτό και σύμφωνα με την θεωρία που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια του θεωρητικού μέρους, η εστίαση γίνεται σε τέσσερα βασικά ερευνητικά ερωτήματα τα οποία είναι:

1. Σε ποιο βαθμό αισθάνονται εργασιακό άγχος οι εργαζόμενοι στο τουριστικό γραφείο και πως εκδηλώνεται αυτό;
2. Ποιοι είναι οι παράγοντες που θεωρούν ότι τους δημιουργούν το εργασιακό άγχος;
3. Ποιους τρόπους και τεχνικές χρησιμοποιούν οι ίδιοι ώστε να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος; Είναι πετυχημένοι οι τρόποι αυτοί;
4. Ο φορέας εργασίας τους παίρνει κάποια μέτρα, κάνει ενέργειες ώστε να προλάβει ή/και να αντιμετωπίσει το φαινόμενο του εργασιακού άγχους στο ανθρώπινο δυναμικό του;

6.2 Η ποιοτική έρευνα

Στην συγκεκριμένη έρευνα επιλέχθηκε η ποιοτική προσέγγιση γιατί είναι μια ευέλικτη μέθοδος έρευνας, αφού η συλλογή δεδομένων δεν γίνεται με τυποποιημένο τρόπο αλλά πιο «ολιστικά», όσον αφορά την περιγραφή, ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων που λαμβάνονται από τους ερωτηθέντες. Θεωρείται η πιο κατάλληλη μέθοδος για να ικανοποιηθούν οι στόχοι και ο σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας, που είναι να ανακαλύψει τις απόψεις του ερευνώμενου πληθυσμού, εστιάζοντας στην οπτική γωνία υπό την οποία τα άτομα βιώνουν και αισθάνονται τα γεγονότα. Ο ερευνητής δεν εστιάζει στο «πόσοι» αλλά αναζητά το «ποιος, πού, πότε, γιατί, κάτω από ποιες συνθήκες» παρατηρείται μία συμπεριφορά.

Σύμφωνα με τους Denzin & Lincoln (2005:3) η ποιοτική έρευνα είναι μια πλαίσιοθετημένη δραστηριότητα, η οποία τοποθετεί τον παρατηρητή στον κόσμο. Συνίσταται σε ένα σύνολο ερμηνευτικών και υλικών πρακτικών που κάνουν τον κόσμο ορατό και τον μετατρέπουν σε μια σειρά από αναπαραστάσεις του εαυτού, συμπεριλαμβανομένων των σημειώσεων πεδίου, των συνεντεύξεων, των συνομιλιών αλλά και άλλων τρόπων. Οι ποιοτικοί ερευνητές μελετούν τα πράγματα στο φυσικό τους πλαίσιο, επιχειρώντας να δώσουν νόημα ή να ερμηνεύσουν τα φαινόμενα με όρους των νοημάτων που οι άνθρωποι δίνουν σε αυτά.

Σύμφωνα με μια άλλη προσέγγιση, ποιοτική έρευνα είναι η έρευνα που πραγματοποιείται σε πραγματικές συνθήκες. Ο Parker (1995) ισχυρίζεται ότι οι ποιοτικές προσεγγίσεις ταιριάζουν για τη μελέτη των ανθρώπων στον «πραγματικό κόσμο» ενώ οι ποσοτικές προσεγγίσεις είναι κατάλληλες για διεξαγωγή ερευνών σε ελεγχόμενες, πειραματικές συνθήκες.

6.3 Εργαλείο έρευνας και περιγραφή των αξόνων της συνέντευξης

Εργαλείο της ποιοτικής έρευνας είναι η συνέντευξη. Υπάρχουν τρεις τύποι συνεντεύξεων ανάλογα με τον βαθμό δόμησης ή τυποποίησής τους. Η πλήρως δομημένη, η ημιδομημένη και η μη δομημένη συνέντευξη. Επιδίωξη του ερευνητή είναι με τη χρήση τους, να παράγει όσο πλουσιότερο ερευνητικό υλικό γίνεται δίνοντας την ευκαιρία στους συμμετέχοντες να μιλήσουν για τις σκέψεις, τις εμπειρίες και τις αντιλήψεις τους σε βάθος και ελεύθερα (Robson, 2007).

Η πλήρως δομημένη συνέντευξη χρησιμοποιείται σπάνια στην ποιοτική έρευνα επειδή βασίζεται σε αυστηρά προκαθορισμένες ερωτήσεις όσον αφορά το περιεχόμενο, τη διατύπωση και τη σειρά με την οποία τίθενται οι ερωτήσεις και δεν επιτρέπει τη συλλογή δεδομένων σε βάθος ή την ανάδειξη νέων θεμάτων. Η ημιδομημένη εις βάθος συνέντευξη αποτελείται από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων και χρησιμοποιείται συχνά από νέους μελετητές ώστε να έχουν έναν οδηγό για τα θέματα που θεωρούν ότι είναι σημαντικά να καλύψουν στο πλαίσιο της συνέντευξης. Ο συγκεκριμένος τύπος συνέντευξης παρουσιάζει ευελιξία όσον αφορά την τροποποίηση του περιεχομένου των ερωτήσεων ανάλογα με τον ερωτώμενο, την εμβάθυνση σε κάποια θέματα, τη σειρά με την οποία τίθενται οι ερωτήσεις αλλά και την πρόσθεση ή αφαίρεση ερωτήσεων ή θεμάτων για συζήτηση. Από την άλλη, η μη δομημένη συνέντευξη είναι ανοικτή και δεν περιλαμβάνει προκαθορισμένες ερωτήσεις, αλλά ευρείες θεματικές που θεωρούνται σημαντικές, πάνω στις οποίες οι συμμετέχοντες καλούνται να τοποθετηθούν ελεύθερα και με τους δικούς τους όρους. Σημαντικό πλεονέκτημα στη συγκεκριμένη προσέγγιση αποτελεί η ανάδειξη νέων θεμάτων μέσα από τον λόγο των ίδιων των συμμετεχόντων, τα οποία δεν είχαν προκαθοριστεί από τους ερευνητές (Robson 2007, Mason 2009).

Σε συνέχεια της παραπάνω θεωρίας, στην παρούσα ποιοτική έρευνα επιλέχθηκε ως εργαλείο η ημιδομημένη συνέντευξη. Αφού ολοκληρώθηκε το ερευνητικό εργαλείο και προσδιορίστηκε το δείγμα της έρευνας, υλοποιήθηκε μία πιλοτική συνέντευξη προκειμένου να διαπιστωθεί αν οι ερωτήσεις είναι σαφείς, κατανοητές κι απαντούν τα ερευνητικά ερωτήματα.

Η συνέντευξη κινείται γύρω από δύο άξονες οι οποίοι καθορίζουν τι αναζητά η έρευνα. Ο ένας αφορά τα ατομικά χαρακτηριστικά και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων, ενώ ο δεύτερος άξονας αφορά τα ερωτήματα προς απάντηση.

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, οι πληροφορίες που αναζητούνται είναι: Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Αριθμός τέκνων, Εκπαίδευση, Τομέας απασχόλησης, Μορφή απασχόλησης (μερική, εποχική, μόνιμη, πλήρης), Χρόνια προϋπηρεσίας

Ενώ στη συνέχεια ακολουθούν τα ερευνητικά ερωτήματα με τις επιμέρους ερωτήσεις:

1. Σε ποιο βαθμό αισθάνονται εργασιακό άγχος οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία και πως εκδηλώνεται αυτό;

1α) Σας αρέσει το αντικείμενο της εργασίας σας;

1β) Σας δημιουργεί άγχος η δουλειά στο τουριστικό γραφείο; Νιώθετε ότι είναι ένας ιδιαίτερα απαιτητικός κλάδος;

2. Ποιοι είναι οι παράγοντες που θεωρούν ότι τους δημιουργούν το εργασιακό άγχος;

2α) Ποιοι παράγοντες θεωρείτε ότι είναι αυτοί που δημιουργούν το εργασιακό άγχος;

2 β) Σε τι βαθμό σας επηρεάζει ό,τι έχει σχέση με τις εργασιακές συνθήκες π.χ. ο φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου, η πίεση λάθους, η τήρηση του ωραρίου, η πνευματική κούραση, ο μισθός, η αβεβαιότητα, το γενικότερο κλίμα στη δουλειά;

3. Ποιους τρόπους και τεχνικές χρησιμοποιούν οι ίδιοι ώστε να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος; Είναι πετυχημένοι οι τρόποι αυτοί;

3 α) Έχετε παρατηρήσει σωματικά συμπτώματα άγχους (π.χ. πονοκεφάλους, ταχυπαλμίες, υψηλή πίεση, ανεξήγητους πόνους, συχνά κρυολογήματα, δερματικά προβλήματα, προβλήματα στο έντερο), ψυχολογικά (π.χ. κακή διάθεση, χαμηλά επίπεδα ενέργειας, δυσκολία στη συγκέντρωση, πανικό, ανησυχία, κατάθλιψη), συμπεριφορικά (π.χ. αύξηση στην κατανάλωση αλκοόλ, καφεΐνης, κάπνισμα, αυπνία ή υπνηλία, απώλεια της αίσθησης του χιούμορ, οξυθυμία) κατά τη διάρκεια της εργασίας σας ή μετά το πέρας αυτής; Νιώθετε ότι το άγχος του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει την προσωπική σας ζωή;

3 β) Με ποιους τρόπους το αντιμετωπίζετε; Έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα; Νιώθετε ανακούφιση;

4. Ο φορέας εργασίας τους παίρνει κάποια μέτρα, κάνει ενέργειες ώστε να προλάβει ή/και να αντιμετωπίσει το φαινόμενο του εργασιακού άγχους στο ανθρώπινο δυναμικό του;

4 α) Θεωρείτε ότι ο εργοδότης σας γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας και κάνει προσπάθειες να δημιουργήσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον που να προλαμβάνει και να αποτρέπει τη δημιουργία άγχους; π.χ. κατάλληλο σχεδιασμό των θέσεων εργασίας, καλή συνεργασία με τους συναδέλφους

4 β) Στην περίπτωση που έχετε αναφέρει προβλήματα που αντιμετωπίζετε στο χώρο της δουλειάς, έχει λάβει υπόψη τη γνώμη σας;

4 γ) Έχετε δει να γίνεται προσπάθεια για επιμόρφωση μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή άλλων μεθόδων ώστε να βοηθηθούν οι εργαζόμενοι στην διαχείριση του άγχους;

6.4 Το δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 10 εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία του Ηρακλείου. Πρόκειται για 7 γυναίκες και 3 άνδρες ηλικίας 31 – 51 ετών με προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο από 1 έως 28 χρόνια. Από αυτούς, 6 είναι άγαμοι, 3 έγγαμοι και 1 διαζευγμένη. Οι περισσότεροι έχουν σπουδάσει Διοίκηση Επιχειρήσεων ενώ 2 έχουν σπουδάσει Γαλλική Γλώσσα και Μετάφραση. Οι απόψεις τους αντλήθηκαν μέσω ερωτηματολογίου ημιδομημένης συνέντευξης.

6.5 Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων

Η Ερμηνευτική Φαινομενολογική Ανάλυση (Interpretative Phenomenological Analysis – IPA) αναπτύχθηκε από τον Jonathan Smith και είναι μια μέθοδος ειδικά σχεδιασμένη για χρήση σε δεδομένα συνεντεύξεων. Βασίζεται στη σημασία της εμπειρίας και της ερμηνείας και σε μια εντατική προσέγγιση ανάλυσης που εστιάζει στο πώς οι άνθρωποι δίνουν νόημα σε ό,τι τους συμβαίνει.

Η μέθοδος αυτή επιλέχθηκε στην παρούσα εργασία έτσι ώστε να διερευνηθούν η εμπειρία και οι αντιλήψεις των ερωτώμενων πάνω στο θέμα της έρευνας, ενώ η υποκειμενικότητα του ερευνητή αλλά και η ενσυναίσθηματική του ερμηνεία φαίνεται ότι παίζουν κυρίαρχο ρόλο στο να επιτευχθεί ένα έγκυρο και αξιόπιστο ερευνητικό αποτέλεσμα (Smith, 2003).

Για την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων στην παρούσα έρευνα έγινε αρχικά πολλαπλό διάβασμα του απομαγνητοφωνημένου υλικού και περιγραφικές σημειώσεις των πιο καίριων

σημείων. Στη συνέχεια εντοπίστηκαν τα αναδυόμενα θέματα και έγινε η οργάνωση σε ομάδες και η παρουσίασή τους.

6.6 Ζητήματα εγκυρότητας

Με το όρο εγκυρότητα θεωρούμε ότι το εργαλείο μέτρησης είναι έγκυρο, αφού είναι σε θέση να καλύψει τις θεωρητικές έννοιες πάνω στις οποίες σχεδιάστηκε, και ο ερευνητής να εξαγάγει ορθά συμπεράσματα βάσει του δείγματος της έρευνας. Εφόσον τα δεδομένα που προκύπτουν έχουν σημασία και νόημα και το εργαλείο είναι σε θέση να δώσει παρόμοια ή και όμοια αποτελέσματα όσες φορές αυτό χρησιμοποιηθεί σε διαφορετική χρονική στιγμή, θεωρούμε ότι έχουμε αξιοπιστία στην έρευνα (Creswell, 2011)

Στην παρούσα έρευνα οι προϋποθέσεις αυτές διασφαλίζονται με τον κατάλληλο σχεδιασμό του ερευνητικού εργαλείου, το οποίο σχετίζεται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα και το γενικότερο θεωρητικό πλαίσιο, τις ανοικτού τύπου ερωτήσεις που διατυπώθηκαν με ουδετερότητα ώστε να μην επηρεάζουν και καθοδηγούν τους ερωτώμενους, την επιλογή του δείγματος με διαφορετική εργασιακή εμπειρία και φύλο, τη μαγνητοφώνηση κι απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων που διασφαλίζει ότι δεν αλλοιώνονται τα λεγόμενα των ερωτώμενων και την παράθεση των «ζωντανών» αποσπασμάτων των συνεντεύξεων που επιβεβαιώνουν την ερμηνεία των ερευνητικών δεδομένων από την ερευνήτρια (Braun & Clarke, 2006).

6.7 Ηθική δεοντολογία

Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν σε φιλικό κι ευχάριστο κλίμα. Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι στην προσέγγιση για συμμετοχή τους στην έρευνα, η οποία έγινε με ιδιαίτερως διακριτικό κι ευγενικό τρόπο, όλοι τους ανεξαιρέτως έδειξαν μεγάλη προθυμία και χαρά να συμμετάσχουν. Φάνηκε να απαντούν με ειλικρίνεια και μετά το πέρας της συνέντευξης αναρωτήθηκαν, αν με τις απαντήσεις τους συνέβαλαν επί της ουσίας στην έρευνα. Κάποιοι επεσήμαναν ότι θέλουν να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα της και τα τελικά συμπεράσματα.

Όσον αφορά στα ηθικά διλήμματα, πριν την διενέργεια της συνέντευξης έλαβε χώρα η ενημέρωση του ερωτώμενων σχετικά με τους σκοπούς της εργασίας και ακολούθησε η ελεύθερη γραπτή συγκατάθεση για συμμετοχή στην έρευνα. Ακόμη, όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων, έγινε από μέρος του ερευνητή σαφές, ότι τηρείται με μεγάλη υπευθυνότητα και σεβασμό η προστασία του απόρρητου του εκάστοτε συμμετέχοντα στην έρευνα.

Κεφάλαιο 7 – Αποτελέσματα της έρευνας

Στο σημείο αυτό παρουσιάζονται, αναλυτικά και ανά ερευνητικό ερώτημα, τα αποτελέσματα της έρευνας με την χρήση των συνεντεύξεων.

- *1^ο Ερώτημα: Σε ποιο βαθμό αισθάνονται εργασιακό άγχος οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία και πως εκδηλώνεται αυτό;*

Στο πρώτο επιμέρους ερευνητικό ερώτημα, για το αν τους αρέσει το αντικείμενο της εργασίας τους, η απάντηση ήταν, από όλους ανεξαιρέτως, θετική. Κάποιοι παραδέχονται πως βρέθηκαν τυχαία στο επάγγελμα, αλλά τελικά ομολόγησαν ότι δεν το μετανιώνουν τόσα χρόνια μετά. Βρίσκουν το αντικείμενο ενδιαφέρον και δημιουργικό.

Παράλληλα, επειδή οι ερωτώμενοι δουλεύουν σε διαφορετικά τμήματα του τουριστικού γραφείου, αναφέρουν τι είναι αυτό που τους δημιουργεί άγχος από τη θέση που βρίσκονται.

Παρακάτω εμφανίζονται ομαδοποιημένες οι απαντήσεις τους που αφορούν στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα.

Πίνακας 7.1 Ανάλυση δεδομένων για το πρώτο ερευνητικό ερώτημα

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ
1 α) Σας αρέσει το αντικείμενο της εργασίας σας;	Θετική απάντηση από όλους	«Ναι, είναι ενδιαφέρον» (Σ1) «Φυσικά και μου αρέσει» (Σ3) «Ναι, δεν γίνεται αλλιώς» (Σ5) «Τώρα, ναι» (Σ10)
1 β) Σας δημιουργεί άγχος η δουλειά στο τουριστικό γραφείο; Νιώθετε ότι είναι ένας ιδιαίτερα απαιτητικός κλάδος;	Θετική απάντηση από τους 9	«Ναι, είναι απαιτητικός» (Σ1) «Είναι μια ιδιαίτερα στρεσογόνα δουλειά, την οποία εγώ δεν θα άλλαζα διότι έμαθα πράγματα» (Σ5) «Είναι πολύ ακραία ανταγωνιστικό το περιβάλλον» (Σ10) «Έχει στρες, αλλά οποιαδήποτε δουλειά με ανθρώπους έχει» (Σ4) «Όχι, θεωρώ ότι θα είχε το ίδιο άγχος και αλλού» (Σ2)

- 2^ο Ερώτημα: Ποιοι είναι οι παράγοντες που θεωρούν ότι τους δημιουργούν το εργασιακό άγχος;

Στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα εμφανίζονται κάποιοι κοινοί παράγοντες όπως η ευθύνη, ο όγκος δουλειάς, οι υπερωρίες, οι συνάδελφοι. Οι περισσότεροι συμφωνούν ότι το κλίμα και η συνθήκη στη δουλειά καθορίζεται περισσότερο από τις σχέσεις με τους συναδέλφους και όχι τόσο από τον όγκο της δουλειάς. Γνωρίζουν πολύ καλά ότι η δουλειά θα ολοκληρωθεί με τον έναν ή τον άλλο τρόπο αλλά η αντιμετώπιση από τους συναδέλφους και η ποιότητα της συνεργασίας είναι καθοριστική και αποτελεί σημαντική πηγή άγχους.

Το ίδιο βέβαια συμβαίνει με τον μισθό που για κάποιους είναι ικανοποιητικός ενώ άλλοι θεωρούν ότι δεν αμείβονται αρκετά για τις υπηρεσίες τους.

Παρακάτω παρουσιάζονται ομαδοποιημένες οι απαντήσεις τους που αφορούν στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.

Πίνακας 7.2 Ανάλυση δεδομένων για το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ
2α) Ποιοι παράγοντες θεωρείτε ότι είναι αυτοί που δημιουργούν το εργασιακό άγχος;	<ul style="list-style-type: none"> Ο ανταγωνισμός στον κλάδο Η ασάφεια ρόλου Η συνεργασία Η ευθύνη Η οργάνωση Η έλλειψη τουριστικής παιδείας Ο όγκος δουλειάς Ο χαρακτήρας μου Τα δύσκολα ωράρια Η μεγάλη ευθύνη στα συμβόλαια Το εταιρικό τηλέφωνο Οι συνάδελφοι Ο εργοδότης Η επιτυχία 	<p>«Αγχώνομαι γιατί μπορεί να μην έχω ανταγωνιστικά προϊόντα και πρέπει να δίνεις συνέχεια προτάσεις και προϊόντα για να πουλάνε. Αυτό είναι ένα άγχος μόνιμο» (Σ10)</p> <p>«Το άγχος μου είναι ότι είναι όλα διαδικτυακά και πριν τελειώσει καν η μία σεζόν ανοίγει η άλλη, με μεγαλύτερη ένταση. Εγώ μέσα στο Σεπτέμβρη έπρεπε να τους κάνω όλα τα προϊόντα, να τα φτιάξω, να τα στήσω, να κάνω ταρίφες για του χρόνου, να ψάξω προσφορές, να αρχίσουμε να πουλάμε. Και εμένα μέσα σε μια τέτοια δύσκολη συγκυρία, με ξεθεώνει αυτή τη στιγμή, τι να σου πω, κομμάτια είμαι» (Σ10)</p> <p>«Κάνω πολύ HR, ναι. Δεν είναι η αρμοδιότητά και δεν ανταμείβομαι αλλά από την άλλη δεν υπάρχει και πρέπει να καλύψω το κενό. Και δεν</p>

		<p>μπορείς να έχεις ολόκληρη εταιρεία και οι υπάλληλοι να μην έχουν τρόπο να εξωτερικεύσουν τα προβλήματά τους ή που να τα πούνε, σε ποιον να τα πούνε. Οπότε καταλήγουν σε μένα. Προκαλεί άγχος γιατί σημαίνει ότι εσύ επωμίζεσαι ρόλους και ευθύνες που δεν είναι δικοί σου» (Σ10)</p> <p>«Έχει σκαμπανεβάσματα, δεν είναι ευθεία γραμμή» (Σ1)</p> <p>«Έχω άγχος λόγω της ευθύνης, λόγω του όγκου της δουλειάς, και λόγω του χαρακτήρα μου, ξέρεις, τα θέλω όλα τακτοποιημένα και σωστά» (Σ2)</p> <p>«Σε κάποιους ο ίδιος φόρτος εργασίας μπορεί να προκαλέσει άγχος, σε κάποιους άλλους όχι. Αυτό είναι το κακό που έχω εγώ. Αγχώνομαι» (Σ4)</p> <p>«Η έλλειψη οργάνωσης, το χάος» (Σ3)</p> <p>«Δεν το μετανιώνω. Είναι ψυχοφθόρο όμως, αρκετά. Και δεν υπάρχει και παιδεία. Τουριστική παιδεία. Καλό θα ήταν να υπήρχε.» (Σ5)</p> <p>«Θεωρώ ότι είναι απαιτητικός κλάδος αλλά πιστεύω ότι σε αυτόν εργάζονται και άτομα τα οποία δεν είναι κατάλληλα, ικανά, να εργάζονται σε αυτόν τον τομέα και κάποιοι πηγαίνουν από ανάγκη, χωρίς να είναι κατάλληλοι. Στην Ελλάδα έχουμε την νοοτροπία επειδή ξέρω μία, δύο, τρεις</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>γλώσσες μπορώ να πάω να δουλέψω στο τουριστικό γραφείο, στο αεροδρόμιο, στο ξενοδοχείο αλλά δεν είναι έτσι» (Σ1)</p> <p>«Τα ωράρια, την περισσότερη δουλειά την έχουμε 6 μήνες. Το άλλο είναι η ευθύνη. Γιατί έχεις να κάνεις με ανθρώπους» (Σ5)</p> <p>«Τα νούμερα, οι συνδυασμοί, ο αριθμός των ατόμων στα συμβόλαια. Είμαι υπεύθυνος όλα να βγαίνουν σωστά» (Σ9)</p> <p>«Επειδή δεν σχολάς ποτέ όταν φεύγεις από ένα γραφείο 11, 12 η ώρα τη νύχτα και συνεχίζεις να έχεις τηλέφωνο το οποίο χτυπάει, δεν σχολάς ποτέ» (Σ5)</p> <p>«Είναι μια δύσκολη θέση. Γιατί έχω εταιρικό τηλέφωνο» (Σ6)</p> <p>«Αυτό που στρεσάρει και αγχώνει είναι οι συνθήκες. Έχεις συνεργάσιμο συνάδελφο; Έχεις έναν εργοδότη που πιέζει να βγει πιο γρήγορα η δουλειά; Νομίζω πιο πολύ είναι οι συνεργάτες ή και οι εργοδότες ακόμα, παρά η ίδια η δουλειά» (Σ7)</p> <p>«Τα ψυχολογικά των άλλων. Που δεν λειτουργούν με επαγγελματισμό, όπως εγώ. Το ότι δεν παραδέχονται το λάθος που έχουν κάνει και προσπαθούν να το καλύψουν. Είναι μεγάλη πηγή άγχους γιατί δημιουργεί ανασφάλεια.» (Σ10)</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>«Η επιτυχία που πρέπει να επαναληφθεί, η απόδοση του γραφείου, το πώς δουλεύει το σύστημα γενικά» (Σ10)</p>
<p>2β) Σε τι βαθμό σας επηρεάζει ό,τι έχει σχέση με τις εργασιακές συνθήκες π.χ. ο φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου, η πίεση λάθους, η τήρηση του ωραρίου, η πνευματική κούραση, ο μισθός, η αβεβαιότητα, το γενικότερο κλίμα στη δουλειά;</p>	<p>Η πίεση λάθους Το ωράριο Η ανασφάλεια Ο φόρτος εργασίας Η έλλειψη συνεργασίας Το αίσθημα ευθύνης Η πνευματική κούραση Ο μισθός Η θέση εργασίας</p>	<p>«Η πίεση του λάθους, αυτό με άγχωνε εμένα. Το ωράριο δεν με αγχώνει, το έχω αποδεχθεί. Είναι όμως κουραστικό. Με το μισθό δεν είμαι ικανοποιημένη» (Σ5)</p> <p>«Η πίεση του λάθους, η πίεση του χρόνου, το ωράριο. Κάθε μέρα δουλεύω υπερωρίες» (Σ9)</p> <p>«Μισθός, είναι κάτι πολύ επισφαλές και λόγω κρίσης που δεν φτάνει» (Σ1)</p> <p>«Ο μισθός είναι που με απασχολεί περισσότερο. Είναι ότι αν δεν υπάρχει ανταμοιβή για όλο αυτό, γιατί να τσαντίζομαι, γιατί να μαλώνω, γιατί να είμαι οξύθυμος, γιατί να είμαι ευερέθιστος και γιατί να με επηρεάζει στην προσωπική μου ζωή όλο αυτό, αν δεν ανταμείβομαι; Θα ήθελα κάτι παραπάνω. Μια ανταμοιβή όχι μόνο ηθική. Γιατί δεν μπορώ να πάρω ένα «μπράβο» και να πάω ταξίδι, δεν μπορώ να πάω να αγοράσω ρούχα με ένα χτύπημα στην πλάτη» (Σ10)</p> <p>«Δεν έχω θέμα με το ωράριο. Αν το απαιτεί η δουλειά, θα κάτσω. Ή θα δουλέψω από το σπίτι. Ούτε με τον όγκο δουλειάς. Πρόβλημα είναι για μένα η θέση εργασίας» (Σ2)</p> <p>«Εντάξει, εκεί που είμαστε τώρα μέσα, θα ήθελα λίγο</p>

		περισσότερο φως, λίγο περισσότερο αέρα...» (Σ6)
--	--	-------------------------------------------------

- 3^ο Ερώτημα: Ποιους τρόπους και τεχνικές χρησιμοποιούν οι ίδιοι ώστε να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος; Είναι πετυχημένοι οι τρόποι αυτοί;

Όσον αφορά στο τρίτο ερώτημα, όλοι οι ερωτώμενοι είχαν κάτι να αναφέρουν καθώς όλοι παραδέχτηκαν ότι ένιωσαν άγχος κάποια στιγμή. Τα προβλήματα που εντοπίζονται είναι σωματικά, ψυχολογικά αλλά και συμπεριφοράς και εκδηλώνονται με διαφορετική ένταση στον καθένα ανάλογα με το επίπεδο του άγχους που βιώνει τη συγκεκριμένη περίοδο.

Οι περισσότεροι βρίσκουν ανακούφιση μέσω της άθλησης ή μιας βόλτας ώστε να αποσυμπιεστούν. Άλλοι απευθύνονται σε ειδικό ψυχικής υγείας, κάνουν γιόγκα, διαλογισμό ή απλά συζητάνε με κάποιον φίλο ή συγγενή γι' αυτό που τους αγχώνει.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ομαδοποιημένες οι απαντήσεις τους που αφορούν στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα.

Πίνακας 7.3 Ανάλυση δεδομένων για το τρίτο ερευνητικό ερώτημα

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ
3α) Έχετε παρατηρήσει σωματικά συμπτώματα άγχους (π.χ. πονοκεφάλους, ταχυπαλμίες, υψηλή πίεση, ανεξήγητους πόνους, συχνά κρυολογήματα, δερματικά προβλήματα, προβλήματα στο έντερο), ψυχολογικά (π.χ. κακή διάθεση, χαμηλά επίπεδα ενέργειας, δυσκολία στη συγκέντρωση, πανικό, ανησυχία, κατάθλιψη), συμπεριφορικά (π.χ. αύξηση στην κατανάλωση αλκοόλ, καφεΐνης, κάπνισμα, αυπνία ή υπνηλία, απώλεια της αίσθησης του χιούμορ, οξυθυμία) κατά τη διάρκεια της εργασίας σας ή μετά το πέρας αυτής; Νιώθετε ότι το άγχος του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει την προσωπική σας ζωή;	Πονοκέφαλος Ημικρανία Αυχένας Στομάχι Γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση Δερματικά Δόντια Μαλλιά Έμμηνος ρύση Πρήξιμο Κατακράτηση υγρών Ταχυπαλμία Πίεση Δυσκοιλιότητα	“Πονοκέφαλο, έντονο πονοκέφαλο που είναι σχεδόν μόνιμος και νιώθω καμία φορά, όχι συνέχεια, σαν ένα χέρι να με πιάνει από το λαιμό» (Σ8) «Εγώ έχω πρόβλημα με τον αυχένα μου» (Σ8) «Έχω πάθει ζημιά στα δόντια και φταίει αυτό» (Σ8) «Άσπρισαν τα μαλλιά μου» (Σ10) «Κατά περιόδους, όταν ο φόρτος εργασίας είναι πολύ μεγάλος, έχω παρατηρήσει προβλήματα με το στομάχι μου...και παθαίνω γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση, όπως επίσης παρατηρώ άλλα ψυχοσωματικά όπως δερματικά προβλήματα στα

	<p>Κάπνισμα Αλκοόλ Χάπια</p>	<p>χέρια στα οποία βγαίνουν κάποια εξανθήματα στα δάχτυλα, όπως επίσης μου πέφτουν τα μαλλιά όταν έχω πάρα πολύ άγχος» (Σ1)</p> <p>«Το πιο σύνηθες είναι στο πολύ στρες να μου κόβεται η περίοδος» (Σ3)</p> <p>«Πρήξιμο, κατακράτηση υγρών και τελευταία έχω ταχυπαλμίες, αυξημένη πίεση και αυξημένους παλμούς μόνιμα πλέον. Έχω βγάλει και εκζέματα κατά καιρούς» (Σ3)</p> <p>«Έχω πονοκεφάλους γιατί κουράζονται τα μάτια μου πολύ, είναι η πίεση που νιώθω επειδή είμαι μπροστά στην οθόνη και είτε θα βγάλω ημικρανία ή πονοκέφαλο γενικό, οπότε παίρνω Algotren» (Σ4)</p> <p>«Πρήξιμο έχω και έχω κάνει και δυσκοιλιότητα» (Σ3)</p> <p>«Καφέδες πολλούς, κάπνισμα ασταμάτητα, δηλαδή με το που χτύπαγε το τηλέφωνο, πριν το σηκώσω έπρεπε να ανάψω τσιγάρο και μετά να το σηκώσω» (Σ5)</p> <p>«Στην αρχή, νόμιζα ότι θα γίνω αλκοολική. Το ψυγείο μου είχε μόνο αλκοόλ» (Σ5)</p> <p>«Υπήρχε ένα καλοκαίρι, κατά τον Ιούλιο Αύγουστο, παίρναμε μισό Ζαπαχ. Εγώ είχα πάρει μία δύο φορές από μισό, η άλλη τα κατάπινε σαν καραμέλες...» (Σ5)</p>
--	--------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Δυσκολία στη συγκέντρωση</p> <p>Γκρίνια</p> <p>Νεύρα</p> <p>Εκνευρισμός</p> <p>Ανησυχία</p> <p>Σύγχυση</p> <p>Οξυθυμία</p> <p>Επιθετικότητα</p> <p>Πανικός</p> <p>Κακή διάθεση</p> <p>Έλλειψη χιούμορ</p> <p>Εφιάλτες</p> <p>Αυπνία</p> <p>Υπνηλία</p> <p>Αγχώδη διαταραχή</p> <p>Κατάθλιψη</p>	<p>«Δυσκολεύομαι στη συγκέντρωση όλο και περισσότερο» (Σ3)</p> <p>«Πέρυσι που με ενοχλούσε η φασαρία και δεν μπορούσα να δουλέψω, μου έβγαине γκρίνια» (Σ2)</p> <p>«Επηρεάζει το χαρακτήρα σου συνολικά. Αν είμαι νευρικός και κάτι με επηρεάζει στη δουλειά, θα μιλήσω απότομα και στον καλύτερό μου φίλο. Όλο αυτό το εριστικό που μπορεί να μου φέρνει η δουλειά, μπορεί να το μεταφέρω κι εγώ παρακάτω.» (Σ10)</p> <p>«Είμαι λίγο πιο νευρική όταν γυρίζω» (Σ7)</p> <p>«Κακή διάθεση, σίγουρα αλλά και πάλι θα χαμογελάσω όσο και να γκρινιάζω. Κατάθλιψη, όχι δεν νομίζω αλλά ανησυχία, πανικό και δυσκολία στη συγκέντρωση, σίγουρα» (Σ4)</p> <p>«Είχα χάσει την αίσθηση του χιούμορ όταν ήμουν στα μαύρα μου τα χάλια...» (Σ10)</p> <p>«Αυπνία με το παραμικρό άγχος θα υπάρξει γιατί πάω ξαπλώνω και τα σκέφτομαι» (Σ4)</p> <p>«Έχω αυπνίες κατά τη διάρκεια της βραδιάς και κατά τη διάρκεια της ημέρας έχω υπνηλία» (Σ10)</p> <p>«Είχα καθημερινό άγχος μην έχω κάνει κάποιο λάθος, έβλεπα τα μέιλ μου μήπως</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>μου ξέφυγε κάτι, είχα ταχυκαρδία, έβλεπα εφιάλτες, και πήγα σε ψυχίατρο» (Σ9)</p> <p>«Θεωρώ ότι έχω περάσει μια ωραία καλή καταθλιψούρα» (Σ10)</p>
<p>3β) Με ποιους τρόπους το αντιμετωπίζετε; Έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα; Νιώθετε ανακούφιση;</p>	<p>Άθληση / Γυμναστική Περπάτημα Μουσική Βιβλία Βόλτα Επαφή με τη φύση Απευθύνομαι σε ειδικό Κάνω αναπνοές Παίρνω το χρόνο μου Πολύ καλή οργάνωση Πάω για μπάνιο Για φαγητό με φίλους Γιόγκα Διαλογισμό Φυσιοθεραπείες Βελονισμό Κλείνομαι στον εαυτό μου Σκέφτομαι τα θετικά στη ζωή Το αφηγούμαι όταν πάω σπίτι Ξεσπάω στους οικείους Προσεύχομαι</p>	<p>«Η άθληση και η γυμναστική με χαλαρώνει απίστευτα. Είτε το γυμναστήριο είτε το περπάτημα» (Σ1)</p> <p>«Κάνω γενικά πράγματα που με χαλαρώνουνε, όπως το να ακούω μουσική, να διαβάζω βιβλία όταν έχω χρόνο, να κάνω βόλτα με τους φίλους μου ή με την κόρη μου» (Σ1)</p> <p>«Με πολλές βόλτες, θάλασσα, κολύμπι, φύση. Είμαι φυσιολάτρης, κάνω εξερευνήσεις, είμαι οδοιπόρος, μου αρέσει να φεύγω, να είμαι σε κίνηση» (Σ10)</p> <p>«Όταν θεωρώ ότι έχω σοβαρό θέμα και δεν μπορώ να διαχειριστώ καταστάσεις, απευθύνομαι και σε ειδικό» (Σ1)</p> <p>«Όπως και οι αναπνοές. Η σε σακούλα ή να μετράω και να εκπνέω»(Σ1)</p> <p>«Έχω πολύ καλή οργάνωση, πολύ καλές σημειώσεις»(Σ2)</p> <p>«Στο θεωρητικό ρεπό που είχα την Κυριακή, πήγαινα με συναδέλφους για μπάνιο...και μετά που σχολάγαμε, που πηγαίναμε να φάμε» (Σ5)</p> <p>«Όταν είχα το πρόβλημα και φορούσα κολάρο, ξεκίνησα τη</p>

		<p>γιόγκα και το διαλογισμό. Έτσι έβγαλα το κολάρο» (Σ5)</p> <p>«Κάνω φυσιοθεραπείες, βελονισμό χρόνια...» (Σ10)</p> <p>«Βασικά, προτιμώ να μη μιλάω. Κλείνομαι, το βουλώνω»(Σ6)</p> <p>«Αυτό που κάνω όταν γυρίζω σπίτι και μπορώ να συζητήσω με κάποιον, να μιλήσω έντονα για να μπορέσω να εκτονώσω αυτή την ένταση» (Σ7)</p> <p>«Ξεσπάω στον «μαύρο» που έχω παντρευτεί...μετά χαλαρώνω, ηρεμώ» (Σ8)</p> <p>«Ο άλλος τρόπος είναι η προσευχή. Στην προσευχή μου εκφράζομαι...και αυτό είναι μια μορφή χαλάρωσης και έκφρασης» (Σ8)</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 4^ο Ερώτημα: Ο φορέας εργασίας τους παίρνει κάποια μέτρα, κάνει ενέργειες ώστε να προλάβει ή/και να αντιμετωπίσει το φαινόμενο του εργασιακού άγχους στο ανθρώπινο δυναμικό του;

Στο τέταρτο ερώτημα κάποιοι απαντούν θετικά και κάποιοι αρνητικά. Κάποιοι υποστηρίζουν ότι ο εργοδότης δεν γνωρίζει τις πραγματικές συνθήκες εργασίας και λόγω δικού του φόρτου δουλειάς δεν το θεωρεί προτεραιότητα ούτε θέλει να ασχοληθεί με το τι συμβαίνει στο υπόλοιπο προσωπικό. Άλλοι αναφέρουν ότι ο εργοδότης γνωρίζει πολύ καλά τι συμβαίνει στην επιχείρησή του αλλά η κατάσταση τον εξυπηρετεί και δεν παρεμβαίνει.

Πίνακας 7.4 Ανάλυση δεδομένων για το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ
4 α) Θεωρείτε ότι ο εργοδότης σας γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας και κάνει προσπάθειες να δημιουργήσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον που να προλαμβάνει και να αποτρέπει τη δημιουργία	<p>Δεν γνωρίζει πάντα Τον ενημερώνω Γνωρίζει Όχι, κάνει το αντίθετο</p>	<p>«Δεν θέλω να φανώ αρνητική, αλλά πιστεύω ότι σε μεγάλο ποσοστό οι εργοδότες δεν γνωρίζουν τις συμβαίνει μέσα στην επιχείρησή τους και πως είναι οι συνθήκες εργασίας» (Σ1)</p>

<p>άγχους; π.χ. κατάλληλο σχεδιασμό των θέσεων εργασίας, καλή συνεργασία με τους συναδέλφους</p>		<p>«Ναι, είναι πάρα πολλά χρόνια ενημερωμένος το τι περνάω. Τον ενημερώνω κάθε χρόνο» (Σ8)</p> <p>«Τις γνωρίζει και μου λέει «είσαι ο κορμός της εταιρείας». Ξέρει ότι δουλεύω και από το σπίτι και ότι αργώ να σχολάσω, όλα τα ξέρει» (Σ9)</p> <p>«Ναι, σαφέστατα, ναι γνωρίζει» (Σ3)</p> <p>«Εννοείται ότι γνώριζε. Έκανε ότι μπορούσε για να σε κάνει χειρότερα. Ήθελε να βλέπει τον κόσμο να τρέχει» (Σ5)</p>
<p>4 β) Στην περίπτωση που έχετε αναφέρει προβλήματα που αντιμετωπίζεται στο χώρο της δουλειάς, έχει λάβει υπόψη τη γνώμη σας;</p>	<p>Ναι, αλλά όχι άμεσα Εξαρτάται από το θέμα Ναι, θα ακούσει Όχι, αλλά φταίω εγώ Όχι, δεν την έλαβε υπόψη</p>	<p>«Ναι, όχι άμεσα αλλά μετά από λίγο καιρό, ναι» (Σ1)</p> <p>«Υποστηρίζει εμένα αλλά δεν κάνει κάτι επί του θέματος. Χρησιμοποιεί τη διπλωματία και αναμονή μέχρι να επιλυθεί το πρόβλημα μόνο του» (Σ3)</p> <p>«Θα το συζητούσαμε.. Εξαρτάται και από το θέμα. Αν ήταν ιδιαίτερα σοβαρό, θα το συζητούσε» (Σ5)</p> <p>«Καμιά φορά, ναι. Μικρά πράγματα. Πιο σημαντικά, δε νομίζω» (Σ6)</p> <p>«Όχι, εγώ φταίω βέβαια. Δεν πίεσα» (Σ9)</p> <p>«Σε προηγούμενη δουλειά που είχα θέμα, είχα αναφέρει, δεν είχε γίνει κάτι, σηκώθηκα και έφυγα. Αφορούσε ένα στέλεχος, που ήταν παλιό στη δουλειά, οπότε η δική μου</p>

		<p>γνώμη ήταν δύσκολο να μετρηθεί» (Σ4)</p>
<p>4 γ) Έχετε δει να γίνεται προσπάθεια για επιμόρφωση μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή άλλων μεθόδων ώστε να βοηθηθούν οι εργαζόμενοι στην διαχείριση του άγχους;</p>	<p>Για το άγχος, όχι, ποτέ Υπάρχει τέτοιο πράγμα; Όχι, αλλά θα ήθελα</p>	<p>«Όχι, τι είναι αυτά που λες; Εγώ το μόνο που τους είπα όταν παραιτήθηκα, είναι ότι όταν γίνεται μια ομαδική δουλειά που υπερβαίνει τις δυνάμεις και το ωράριο των συναδέλφων, πρέπει να τους επιβραβεύει έμπρακτα» (Σ3)</p> <p>«Σε σχέση με το άγχος; Όχι, ποτέ» (Σ8)</p> <p>«Όχι, ποτέ δεν το έχω ακούσει αυτό. Νομίζω ότι δεν ενδιαφέρει κανέναν» (Σ5)</p> <p>«Πιστεύω ότι κάποιος ειδικός θα μπορούσε να βοηθήσει. Είμαι πολύ υπέρ του να συζητάς τα προβλήματα και να τα λύνεις»(Σ2)</p> <p>«Ας υποθέσουμε ότι ένας εργαζόμενος παθαίνει κρίση πανικού. Οι συνάδελφοι και ο εργοδότης αν δεν έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα, δεν ξέρουνε πώς να αντιμετωπίσουν ένα τέτοιο περιστατικό. Θεωρώ απαραίτητο να υπάρχει κάποιος ειδικός ψυχικής υγείας, κάποιος γιατρός... Όταν έχεις να κάνεις με ανθρώπους, θα πρέπει να έχεις εκπαιδευτεί, και να ξέρεις ίσως Πρώτες Βοήθειες για κάτι που μπορεί να συμβεί μέσα στη δουλειά» (Σ1)</p> <p>«Θα ήθελα να το δω στην επιχείρηση που εργάζομαι ή που θα εργαστώ» (Σ7)</p> <p>«Θα έπρεπε να είναι πιο πάνω στη βαθμίδα των</p>

		<p>επιμορφωτικών προγραμμάτων η διαχείριση του άγχους» (Σ1)</p> <p>«Όχι. Καλό θα ήταν αλλά το θεωρώ δευτερεύον. Θα με ενδιέφερε να κάνω κανένα σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών. Αυτό, ναι.» (Σ6)</p> <p>«Υπάρχει τέτοιο πράγμα; Δεν έχει πέσει στην αντίληψή μου. Θα ήθελα στη δουλειά να κάνουμε meeting να λέμε τα παράπονα. Δεν κάνουμε. Θα έπρεπε...» (Σ9)</p> <p>«Εδώ, όχι. Μόνο στο εξωτερικό. Και στην Αθήνα....επίσης έχουν δικό τους ψυχολόγο που έρχεται όταν μπορούν και οι υπάλληλοι και τους βλέπει με ραντεβού. Εδώ είμαστε αρκετά πίσω» (Σ4)</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. Συμπεράσματα

Από όλες αυτές τις μελέτες που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια και αφορούν το εργασιακό άγχος, θα έλεγε κανείς ότι ο κλάδος του τουρισμού λόγω της ιδιαιτερότητάς του, αποτελεί ένα τεράστιο πεδίο έρευνας. Η ευθύνη που βαρύνει τους εργαζόμενους σε τουριστικά γραφεία, ο φόρτος της δουλειάς, κυρίως τους θερινούς μήνες, οι τεράστιες πολλές φορές απαιτήσεις, αποτελούν πηγή έντονου άγχους στους εποχιακά και μη εργαζόμενους στον τουρισμό.

Με την ολοκλήρωση της παράθεσης των αποτελεσμάτων τα οποία στηρίζονται στις απαντήσεις 10 εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, τη δεδομένη στιγμή που υλοποιήθηκε η έρευνα (Σεπτέμβριος – Οκτώβριος 2023) συμπεραίνεται ότι το εργασιακό άγχος είναι παρόν και κυμαίνεται από χαμηλά έως μέτρια και κάποιες φορές αρκετά υψηλά επίπεδα. Τα ποιοτικά δεδομένα που προέκυψαν συμπίπτουν σε μεγάλο βαθμό με το θεωρητικό πλαίσιο, όπως αυτό επισκοπήθηκε στο πρώτο μέρος της εργασίας σε ό, τι αφορά τους παράγοντες που προκαλούν στρες στους εργαζόμενους, στις επιπτώσεις του και στους τρόπους αντιμετώπισης.

Αναφορικά με το **πρώτο ερώτημα** που αφορούσε το αντικείμενο της εργασίας και αν αυτό δημιουργεί άγχος στον εργαζόμενο, διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι από αυτούς επέλεξαν το επάγγελμα και την ειδικότητά τους, επειδή τους άρεσε και προϋπέθετε την επαφή κι αλληλεπίδραση με τους πελάτες (τουρίστες). Το άγχος που τους δημιουργείται θεωρείται φυσιολογικό καθώς είναι μία αντίδραση του οργανισμού σε μία πιεστική κατάσταση και μπορεί να παρατηρηθεί, όταν ο εργαζόμενος δεν νιώθει άνετα στην εργασία του ή όταν αυτή τον καθιστά υπεύθυνο για την ασφάλεια, την ευημερία ή τη συμπεριφορά των άλλων (Kloska & Raemasut, 1985).

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, το εργασιακό στρες μπορεί να οριστεί ως η επιβλαβής σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που συμβαίνει όταν οι απαιτήσεις της εργασίας δεν ταιριάζουν με τους πόρους και τις δυνατότητες των εργαζομένων (Anderson et al 2001). Το ότι οι ερωτηθέντες εργαζόμενοι στα τουριστικά γραφεία αναφέρουν ότι συνειδητά επέλεξαν το επάγγελμά τους, τούς κάνει να νιώθουν περισσότερο υπεύθυνοι για την απόφασή τους και αναζητούν οι ίδιοι τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να βελτιωθεί ο εργασιακός τους χώρος και η καθημερινότητά τους. Μια αντίδραση που απαιτεί φυσική, ψυχική ή συναισθηματική προσαρμογή (Sonntag & Frese, 2003).

Η δουλειά στο τουριστικό γραφείο σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων, έχει ένταση, προβλήματα που πρέπει να λυθούν άμεσα και σωστά, δεν «σηκώνει» λάθη, έχει πολλές απαιτήσεις σε χρόνο, σημαντική πνευματική κούραση για έξι τουλάχιστον μήνες το χρόνο και αυτό έχει κόστος και δημιουργεί άγχος στον εργαζόμενο. Είναι η σχέση μεταξύ ενός ατόμου και του περιβάλλοντος του, η οποία εκτιμάται από το άτομο ότι υπερβαίνει τους πόρους του και θέτει σε κίνδυνο την ευημερία του (Lazarus, 1966).

Όσον αφορά το **δεύτερο ερώτημα** σχετικά με τους παράγοντες και τις εργασιακές συνθήκες που δημιουργούν άγχος, αναφέρουν τον ανταγωνισμό στον κλάδο, την ασάφεια ρόλου, την συνεργασία, την μεγάλη ευθύνη, την οργάνωση, τον όγκο δουλειάς, τα δύσκολα ωράρια, την ακατάλληλη θέση

εργασίας, την ανασφάλεια, την πίεση του λάθους, τον φόρτο εργασίας αλλά και την έλλειψη τουριστικής παιδείας, τον ρόλο που παίζει ο χαρακτήρας του κάθε εργαζόμενου αλλά και την πνευματική κούραση και την επιτυχημένη απόδοση που πρέπει να επαναληφθεί. Η δουλειά δεν κυλάει πάντα σε ένα ήρεμο περιβάλλον και η συμβίωση δεν είναι πάντα ευχάριστη καθώς εμφανίζονται διαπληκτισμοί και πολλές φορές δημιουργείται ένα εκρηκτικό εργασιακό περιβάλλον.

Τα ανθρωπιστικά επαγγέλματα, λόγω των αυξημένων συναισθηματικών απαιτήσεων, φαίνεται να σχετίζονται με μεγαλύτερο κίνδυνο εμφάνισης ψυχιατρικών διαταραχών διότι οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε ιδιαίτερους εργασιακούς παράγοντες, όπως είναι το ασταθές ωράριο εργασίας, η έκθεση σε τραυματικά γεγονότα και οι ενδοοικογενειακές και εργασιακές συγκρούσεις, που μειώνουν την εργασιακή ικανοποίηση, δημιουργούν έντονο άγχος και μπορεί να οδηγήσουν σε αίσθημα ανεπάρκειας, ανησυχία, αυπνία κ.α. (Lazarus & Folkman 1984)

Σύμφωνα με τον Jex (1999) οι παράγοντες όπως οι φυσικές συνθήκες, οι διαδικασίες της επιχείρησης, ο ρόλος, ο φόρτος, ο έλεγχος, τα χαρακτηριστικά του χώρου, οι προοπτικές, υφίστανται μονίμως στον εργασιακό χώρο. Όσον αφορά τις διαδικασίες της κάθε επιχείρησης, αυτές αναφέρονται κυρίως σε θέματα λειτουργικά, επικοινωνίας, πληροφοριών και γραφειοκρατίας ενώ σε ότι έχει να κάνει με τον ρόλο του εργαζόμενου, όπως είναι οι υποχρεώσεις και τα καθήκοντα του, άγχος μπορεί να προκαλέσει η ασάφεια όσον αφορά τις ευθύνες αυτού και όταν οι απαιτήσεις από τον εργοδότη ή τους συναδέλφους αντικρούονται ή ξεπερνούν τις δυνατότητες του εργαζόμενου που αδυνατεί, για διάφορους λόγους (π.χ. χρονικά περιθώρια της εργασίας ή υποδομές), να ανταπεξέλθει. Το ίδιο φυσικά συμβαίνει και όταν υπάρχει μεγάλος όγκος δουλειάς που δημιουργεί διάφορα προβλήματα και δυσκολεύει τον εργαζόμενο.

Αναφορικά με το **τρίτο ερώτημα** που διερευνά τα σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά συμπτώματα του άγχους οι ερωτώμενοι αναφέρουν πληθώρα τέτοιων: πονοκέφαλος, ημικρανία, πόνος στον αυχένα, στο στομάχι, γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση, δερματικά, προβλήματα στα δόντια, στα μαλλιά αλλά και θέματα με την έμμηνο ρύση, πρήξιμο, κατακράτηση υγρών αλλά και ταχυπαλμία, πίεση, δυσκοιλιότητα. Επίσης αναφέρουν δυσκολία στη συγκέντρωση, γκρίνια, εκνευρισμό, ανησυχία, σύγχυση, οξυθυμία, επιθετικότητα, πανικό, κακή διάθεση αλλά έλλειψη χιούμορ, εφιάλτες, αυπνία, υπνηλία, αγχώδη διαταραχή, κατάθλιψη. Παρατήρησαν επίσης αλλαγές στη συμπεριφορά με αύξηση του καπνίσματος, την κατανάλωσης αλκοόλ και χαπιών.

Όλα τα παραπάνω ταιριάζουν με την βιβλιογραφία όσον αφορά την ιδιαίτερη σχέση που παρατηρείται μεταξύ διαφόρων τύπων κεφαλαλγίας με το ψυχολογικό στρες. Σχετικές μελέτες αναφέρουν ότι το 64% των ανθρώπων που υποφέρουν από κρίσεις ημικρανίας, έχουν προηγουμένως βιώσει κάποιο στρεσογόνο γεγονός. Η κεφαλαλγία τάσης αφορά ανθρώπους που βιώνουν συναισθηματικές εντάσεις και αυτός είναι πιθανότατα ένας τρόπος να εκφράζουν την δυσφορία τους (Taylor et al 2007)

Όσον αφορά τις δερματικές διαταραχές που επηρεάζονται από το στρες, όπου οι πιο συνηθισμένες είναι η ψωρίαση, η ατοπική δερματίτιδα ή αλλιώς έκζεμα (Cavalheiro et al 2008). Επίσης σύμφωνα με μελέτες, η κατανάλωση οιοπνεύματος βοηθά στη μείωση της έντασης και του συναισθήματος της ανησυχίας και πολλοί άνθρωποι που δεν μπορούν να ελέγξουν τις αντιδράσεις τους στο στρες με άλλο τρόπο καταφεύγουν στο αλκοόλ προκειμένου να μειώσουν τα επίπεδα του άγχους που βιώνουν (Brady et al 2007, Morissette et al 2008). Το άτομο ανάλογα με τον τρόπο που βιώνει το άγχος, εμφανίζει αλλαγές στην σκέψη – που μεταφράζεται σε δυσκολία συγκέντρωσης, λήψης απόφασης και απορρόφησης νέας πληροφορίας, στην συμπεριφορά – που γίνεται καταστροφική με κατάχρηση αλκοόλ, φαγητού, ουσιών, στο συναίσθημα – εμφανίζοντας οξυθυμία, ανησυχία, αίσθημα αποτυχίας, κατάθλιψη αλλά και διαταραχές ύπνου. Μπορεί να παρατηρηθεί δυσκολία στη

συνεργασία και την επικοινωνία με τους συνεργάτες, τον εργοδότη και τους πελάτες αλλά και σοβαρές σωματικές αντιδράσεις όπως το αδύναμο ανοσοποιητικό, τα μυοσκελετικά προβλήματα, το έλκος, η υπέρταση, ο διαβήτης κλπ (Leka & Kortum 2008). Οι αγχογόνοι εργασιακοί παράγοντες ευθύνονται και για πολλά προβλήματα ψυχικής υγείας. Η εργασιακή μονοτονία, η ασάφεια ρόλων και η σύγκρουση ρόλων καθώς και οι ιδιαίτερα απαιτητικές και υπεύθυνες θέσεις εργασίας φαίνεται ότι συνηγορούν στην εμφάνιση υψηλών ποσοστών κατάθλιψης στους εργαζόμενους (Γιαννουλέας, 2001).

Σύμφωνα με την θεωρία, ανάλογα με το είδος του αγχογόνου παράγοντα και τον τύπο της προσωπικότητας, η συμπεριφορά και αντιμετώπιση του στρες είναι τελείως διαφορετικές, καθώς η έντονη συναισθηματικότητα δεν βοηθάει στην διαμόρφωση μιας στρατηγικής αισιοδοξίας κατά της απειλής (Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, 2006)

Οι τρόποι αντιμετώπισης που αναφέρονται ποικίλουν και αφορούν την ιδιοσυγκρασία του κάθε εργαζόμενου. Τέτοιοι είναι η άθληση αλλά και το περπάτημα, η μουσική, η ανάγνωση βιβλίων, η βόλτα, η επαφή με τη φύση αλλά και η αναζήτηση βοήθειας από ειδικό, οι αναπνοές, η καλή οργάνωση, η έξοδος με φίλους, η συζήτηση ή το ξέσπασμα σε οικείους, η γιόγκα, ο διαλογισμός, οι φυσιοθεραπείες, ο βελονισμός, οι θετικές σκέψεις και η προσευχή. Μάλιστα οι τρόποι και οι τεχνικές που χρησιμοποιούν είναι ικανά να τους αποσυμπιέσουν και να αποκλιμακώσουν τα αρνητικά συναισθήματα, γεγονός που ταυτίζεται με τη βιβλιογραφική επισκόπηση όπου αναφέρονται τρόποι που βοηθούν στη μείωση του άγχους. Οποιαδήποτε δραστηριότητα ή δημιουργική ενασχόληση παρέχει τη δυνατότητα για εκτόνωση, έκφραση ή διαφυγή από την ρουτίνα είναι σημαντική. Το άτομο πρέπει να εστιάζει όχι μόνο στο χρόνο και στην ενέργεια που δαπανάται στην εργασία και στις οικογενειακές και φιλικές σχέσεις όσο και στη σχέση με τον εαυτό, τη διασκέδαση, την χαλάρωση. Εφόσον ο εργαζόμενος προσέχει τη διατροφή του, αναπαύεται και ασκείται επαρκώς, σημαίνει ότι δίνει σημασία στην πρόληψη και προστατεύει τον εαυτό του από τις επιπτώσεις του μακροχρόνιου άγχους ενώ αν αποφασίσει να αλλάξει τις συνθήκες στη θέση ή τον χώρο εργασίας του, αυτό του δίνει μία αίσθηση ελέγχου καθώς είναι αυτός που παίρνει την ευθύνη για τις αποφάσεις του (Iaffaldno, Muchinsky 1985). Και η αίσθηση ελέγχου στην εργασία μέσω της σωστής διαχείρισης του χρόνου μεταφράζεται σε καλύτερη ψυχική υγεία καθώς ακόμα και οι εργαζόμενοι σε ιδιαίτερα απαιτητικά περιβάλλοντα, παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα κατάθλιψης και εμφάνισης σωματικών συμπτωμάτων άγχους (Lang, 1992).

Σχετικά με το **τέταρτο ερευνητικό ερώτημα**, οι ερωτώμενοι υποστηρίζουν ότι κάποιοι εργοδότες δεν γνωρίζουν, άλλοι ότι είναι ενήμεροι και άλλοι ότι κάνουν ότι μπορούν για να επιδεινώσουν μια αγχογόνα κατάσταση. Επίσης στην ερώτηση αν ο εργοδότης έχει λάβει υπόψη τη γνώμη τους για προβλήματα στην εργασία υπήρχαν απαντήσεις είτε θετικές είτε αρνητικές ενώ κάποιος ανέφερε ότι ήταν δικό του το λάθος που δεν επέμεινε ώστε να εισακουσθεί. Όσον για το αν γίνεται προσπάθεια για επιμόρφωση, εκπαίδευση ή εφαρμογή άλλης μεθόδου για βοήθεια στην διαχείριση του στρες, η απάντηση ήταν ομόφωνη και αρνητική.

Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας δεν προκύπτουν ακραία ψυχοσωματικά συμπτώματα με διάρκεια ή συναισθηματική εξάντληση ούτε αποπροσωποποίηση από την εργασία ούτε αίσθημα μειωμένων προσωπικών επιτευγμάτων ή αναποτελεσματικότητα. Για το σύνολο, όμως, των εργαζομένων της έρευνας διαπιστώνεται άγχος, κόπωση, ίσως και υπερκόπωση σε περιόδους μεγάλης έντασης.

Επειδή, ως γνωστόν, το προλαμβάνει είναι καλύτερο του θεραπεύει, και το να πετύχει ο εργαζόμενος μόνος του την μείωση των αγχογόνων στο χώρο εργασίας είναι ιδιαίτερα δύσκολο, θα πρέπει οι παρεμβάσεις να γίνουν σε επίπεδο επιχείρησης. Στην συγκεκριμένη έρευνα δεν

διαπιστώθηκε η επιχείρηση να είναι ιδιαίτερα αρωγός και σύμμαχος στην προσπάθεια μείωσης και ελέγχου του εργασιακού άγχους.

Η πρόληψη του εργασιακού άγχους θεωρείται, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, καθήκον του εργοδότη, ο οποίος θα πρέπει να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να μην προκαλείται βλάβη στο δυναμικό της εταιρείας, προλαβαίνοντας την εμφάνιση των πιθανών αγχογόνων καταστάσεων πριν αυτές αρχίσουν να επηρεάζουν αρνητικά τους εργαζόμενους. Πιο συγκεκριμένα, η διοίκηση θα πρέπει να προβαίνει σε κατάλληλο σχεδιασμό των θέσεων εργασίας ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία συνθήκης άγχους. Επίσης, το ίδιο σημαντική είναι η συμβουλευτική που θα πρέπει να παρέχει το τμήμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, ώστε, μέσω εργαστηρίων διαχείρισης του άγχους να βοηθά σε προσωπικό επίπεδο τον κάθε εργαζόμενο να το αντιμετωπίζει, προάγοντας έναν υγιεινό τρόπο ζωής με κατάλληλη διατροφή και άσκηση και προτείνοντας λύσεις για την απαλλαγή των πόνων και εντάσεων (Αντωνίου, 2006)

Προτεραιότητα για τα στελέχη του τμήματος ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να είναι η διερεύνηση λύσεων και δράσεων ώστε να παρέχεται καλύτερη ποιότητα ζωής στους εργαζόμενους. Πιο αναλυτικά, τα μέτρα θα πρέπει να αφορούν την βελτίωση των χώρων (καλή κτιριακή υποδομή) και κατ' επέκταση των συνθηκών εργασίας (επαρκής φωτισμός, αερισμός, καθαριότητα, σωστός τρόπος θέρμανσης – ψύξης, λειτουργικός τεχνολογικός εξοπλισμός), την καλή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων (ξεκάθαρη πολιτική απέναντι στην παρενόχληση, διαχωρισμός ρόλων, συμβουλευτική υπηρεσία). Όλα τα παραπάνω πρέπει φυσικά να συμπληρώνονται από τήρηση του ωραρίου, κίνητρα και ευκαιρίες για ανέλιξη, επιμόρφωση και βελτίωση των απολαβών (Clarke & Cooper 2004, Ridenour et al 2008).

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έδωσε ευρήματα τα οποία συμφωνούν με την ως τώρα επισκοπηθείσα βιβλιογραφία. Από τη διερεύνηση των απόψεων των ερωτώμενων, διαπιστώνεται ότι υπάρχει ακόμα αρκετή απόσταση να διανυθεί όσον αφορά την παραδοχή και βελτίωση των συνθηκών που προκαλούν άγχος στον εργαζόμενο στον τομέα του τουρισμού. Κάποιοι ανέφεραν ότι η αναγνώριση αυτού που προσφέρει ο εργαζόμενος και η επιβράβευση βοηθάει πολύ στη δημιουργία θετικού κλίματος στην εργασία. Στις μικρότερες επιχειρήσεις, στις οποίες εργάζονται οι ερωτώμενοι σε αυτήν την έρευνα, όπου δεν υπάρχει Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, τον ρόλο αυτό καλείται να τον παίξει ο εργοδότης. Τα αποτελέσματα αυτής της πρακτικής τα βλέπουμε καθημερινά γύρω μας και τα διαπιστώσαμε, ως ένα βαθμό, μέσω αυτής της μικρής ερευνητικής προσπάθειας.

8.1 Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα μελέτη υπόκειται βεβαίως σε περιορισμούς. Κατ' αρχάς, αν και η δειγματοληψία ήταν τυχαία, εντούτοις η έρευνα υλοποιήθηκε μόνο σε ένα μικρό δείγμα εργαζομένων στην πόλη του Ηρακλείου, ενώ θα ήταν σημαντικό να μελετηθεί σε εργαζόμενους και σε άλλες περιοχές ώστε να είναι αντιπροσωπευτικό και να μπορεί να γίνει αναγωγή σε πιο διευρυμένο επίπεδο.

Υπάρχει αδυναμία γενίκευσης των αποτελεσμάτων καθώς το δείγμα προέρχεται μόνο από τον κλάδο των τουριστικών πρακτορείων, ενώ υπάρχει ένας τεράστιος πληθυσμός εργαζομένων σε διάφορες θέσεις του τουριστικού τομέα που καθημερινά βρίσκονται αντιμέτωποι με παράγοντες που συντελούν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους.

8.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Αναμφίβολα, η διερεύνηση απόψεων και αναγκών των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία αναφορικά με την εμφάνιση άγχους και την αποτελεσματική διαχείριση του, αποτελεί ένα ενδιαφέρον θέμα, γιατί είναι διαχρονικό και αφορά όλους και όχι μόνο τους εργαζόμενους στον

τουρισμό. Η παρούσα ερευνητική εργασία επεδίωξε να διερευνήσει σημαντικές πτυχές του ζητήματος, ωστόσο υπάρχουν πολλά περιθώρια για περαιτέρω μελέτη και εμβάθυνση.

Αναλυτικότερα, σε χρήσιμα συμπεράσματα θα οδηγούσε σχετική μελέτη που θα διεξαγόταν σε πανελλαδικό επίπεδο. Επίσης, ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διερεύνηση των επιμορφωτικών αναγκών των εργαζομένων σε αυτόν τον κλάδο συνολικά ώστε να οδηγήσει στην δημιουργία προγραμμάτων επιμόρφωσης ανάλογα με τις ανάγκες τους (μόνιμοι ή εποχικοί, έγγαμοι, άγαμοι κλπ) και τις διάφορες μορφές προβλημάτων.

Ακόμη, θα άξιζε να διερευνηθούν οι απόψεις των εργοδοτών αναφορικά με τα αίτια της αυξητικής τάσης του φαινομένου στην πάροδο των χρόνων και τον ρόλο τους σε αυτό, ώστε να παρέχουν χρήσιμα στοιχεία για τους φορείς σχεδιασμού επιμορφωτικών προγραμμάτων και για τους ίδιους. Ειδικότερα, θα είχε ενδιαφέρον να διερευνηθεί ποια από τα προβλήματα που στις μέρες μας εμφανίζονται αρκετά συχνά μπορούν να εξαλειφθούν με κατάλληλους χειρισμούς ή να αποφευχθεί η κλιμάκωσή τους.

Επιπρόσθετα, καλό θα ήταν στον πληθυσμό-στόχο να συμπεριλαμβάνονταν εργαζόμενοι διαφορετικών τομέων του τουρισμού όπως ξενοδοχεία, αεροδρόμιο, πάρκα αναψυχής ώστε να είναι δυνατή η συγκριτική μελέτη των απόψεων και αναγκών όλων των τουριστικών υπαλλήλων της χώρας ως προς το υπό διερεύνηση θέμα.

Βιβλιογραφία

- Adair, J. A., 1982. *Effective time management*. London: Pan
- Alexander, C.N., et al., 1993. Effects of the Transcendental Meditation program on stress reduction, health, and employee development: A prospective study in two occupational settings. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal* (6): 245-262
- Alpers, G. W., Tuschen-Caffier, B., 2001. Negative feelings and the desire to eat in bulimia nervosa. *Eating Behaviors* (2): 339–352.
- Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & Viswesvaran, C. (Eds.), 2001. Handbook of industrial, work & organizational psychology: *Volume 1: Personnel psychology*. London: Sage Publications
- Barraeu, F., Ferrier, L., Fioramonti, J., Bueno, L., 2007. New Insights in the Etiology and Pathophysiology of Irritable Bowel Syndrome: Contribution of Neonatal Stress Models. *Pediatr Res*, 62(3): 240-5.
- Baumeister, R. F., E. Bratslavsky, C. Finkenauer, and K. D. Vohs., 2001. Bad is Stronger than Good. *Review of General Psychology* 5(4): 323-370.
- Beehr, T. A., 2014. *Psychological stress in the workplace (psychology revivals)*. NY: Routledge
- Beehr, T. A., & Bhagat, R. S., 1985. *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. New York: Wiley
- Brady, K. T., Tolliver, B. K., & Verduin, M. L., 2007. Alcohol use and anxiety: diagnostic and management issues. *American Journal of Psychiatry*, 164: 217–221
- Braun, V., & Clarke, V., 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101
- Bruk-Lee, V., & Spector, P. E., 2006. The social stressors–counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 145–156.
- Campbell, J. P., 1994. Alternative models of job performance and their implications for selection and classification. In: M. G. Rumsey, C. B. Walker & J. H. Harris (Eds), *Personnel selection and classification* (pp. 33–51). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum
- Cain, K. C., Jarrett, M.E., Burr, R. L., Rosen, S., Hertig, V. L., Heitkemper, M. M., 2008. Gender Differences in Gastrointestinal, Psychological, and Somatic Symptoms in Irritable Bowel Syndrome. *Dig Dis Sci*, Nov 1 [Epub Ahead of Print].
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K., 1989. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>

- Cavalheiro, A. M., Moura D. F., Lopes A. C., 2008. Stress in nurses working in intensive care units. *Rev Lat Am Enfermagem*, 16(1): 29-35.
- Chrousos, G.P., Kaltsas, G., 2007. Cardiovascular Disease, Stress and. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of stress*, p.p.410-417
- Chung, Y. W., 2018. Workplace ostracism and workplace behaviors: A moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress, & Coping*, 31(3), 304-317
- Clarke, S., & Cooper, C. L., 2004. *Managing the Risks of Workplace Stress: Health and Safety Hazards*. London and New York: Routledge.
- Coccorello, R., D'Amato, F. R., & Moles, A., 2008. *Chronic social stress, hedonism and vulnerability to obesity: Lessons from Rodents*. In Press. *Neuroscience and Bio behavioral Reviews*.
- Cohen, S., Kessler, RC, 1995. Strategies for measuring stress in studies of psychiatric and physical disorders, In: Cohen, S., Kessler RC, Gordon LG (eds) *Measuring stress: A guide for health and social scientists*. New York, Oxford University Press, 1995:3-26
- Cosci, F., Corlando, A., Fornai, D., Pistelli, F., Paoletti, P., Carrozzi, L., 2009. *Nicotine dependence, psychological distress and personality traits as possible predictors of smoking cessation*. Results of a double-blind study with nicotine patch. In Press. *Addictive Behaviors*, 34: 28–35
- Creswell, J., 2011. *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S., 2003. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160–169.
- Crum, A. J., 2012. *ReThinking Stress: The Role of Mindsets in Determining the Stress Response*. Yale University ProQuest Dissertations Publishing 3525239.
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S., 2005. *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage
- Duka, T., Nestic, T., 2007. The effects of stress on alcohol craving and consumption in heavy social drinkers. In *Encyclopedia of Neuroscience*, p.p 180 – 183.
- Duka, T., Nestic, T., 2007. Differential effects of stress on alcohol related behaviors in moderate and heavy social drinkers. In: *Encyclopedia of Neuroscience*, p.p 524.
- Einarsen S., Mikkelsen E.G., Einarsen S., Hoel H., Zapf D. & Cooper C., 2003. *Individual effects of exposure to bullying at work. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, pp. 127– 144.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L., 2010. The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 3_39). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Faley, R., Knapp, D., Kustis, G., Dubois, C., Young, J. and Polin, B., 2006. Estimating the organizational costs of same-sex sexual harassment: the case of the US army, *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 30, No 5, 2006, σ. 557-577.

- Friedberg, F., Jason, L. A., 2001. Chronic Fatigue Syndrome and Fibromyalgia: Clinical Assessment and Treatment. *Journal of Clinical Psychology*, 57(4): 433–455.
- Grimm, J. W., 2008. Occupations and Publics: A Framework for Analysis. *Sociological Quarterly*, 14(1) 68-87
- Gupta, M. A., 2007. Dermatological Conditions. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of stress*, p.p.773-776
- Halbesleben, J. R. B., & Wheeler, A. R., 2006. The relationship between perceptions of politics, social support, withdrawal, and performance. In: E. Vigoda-Gadot & A. Drory (Eds), *The handbook of organizational politics* (pp. 253–270). Cheltenham, UK: Edward-Elgar Publishing House.
- Hassanzadeh, R., Khalilian, A., & Enayati, T., 2004. The relationship between A and B personality types and job burnout among principals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 30(1-2), 51-57
- Herman, J. P., Cullinan, W.E., 1997. *Neurocircuitry of stress: central control of the hypothalamo–pituitary–adrenocortical axis*. *Trends Neurosci.* 20, 78–84
- Hermona Soreq, Alon Friedman, Daniela Kaufer, 2009. *Stress - From Molecules to Behavior: A Comprehensive Analysis of the Neurobiology of Stress Responses*, Weinheim: Wiley-Blackwell
- Hoel, H., Sparks, K. and Cooper, C.L., 2001. The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment, *International Labour Organization (ILO), Geneva* [Διαδίκτυο]. 1 Ιανουαρίου, Διαθέσιμο στο: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_108532.pdf (πρόσβαση 10.12.2023)
- Hood, J. N. and J. M. Logsdon., 2008. *Organizational Culture Impacts on Presented Forms of Unethical Bullying Behavior*. Proceedings of the International Association of Business and Society. Tampere, Finland.
- Hui, F & Aye, L, 2018. Occupational Stress and Workplace Design. Άρθρο στο *Buildings*, [Διαδίκτυο]. 23 Σεπτεμβρίου, Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/327848939_Occupational_Stress_and_Workplace_Design/link/5bd3ee3d92851c6b27920a3f/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIn19 [πρόσβαση 10/12/2023]
- Iaffaldno MT, Muchinsky PM., 1985. Job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Psychological Bulletin* 1985; 97:251–73.
- Jemdahl, P. 2007. Cardiovascular System and Stress and. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of stress*, p.p.339-345
- Jex, S. M., & Bliese, P. D., 1999. Efficacy beliefs as a moderator of the effects of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349–351.
- Jones D. L., et al., 2003. Stress Management and Workplace Disability in the US, Europe and Japan. *J Occup Health*, 45:1-7.
- Kesavan, M. C., & Gobi, G., 2018. Stress at workplace—an empirical study of anganwadi workers in tiruchirappalli district. *International journal of management and social sciences (ijmss)*, 8(1.1), 109-112.

- Kloska, A., & Raemasut, A., 1985. *Teacher Stress. Maladjustment and Therapeutic Education*, 3(2), 19-26
- Kubiak, T., Vogele, C., Siering, M., Schiel, R., Weber, H., 2008. Daily hassles and emotional eating in obese adolescents under restricted dietary conditions— The role of ruminative thinking. *Appetite*, 51: 206–209.
- Lackner, J. M., Jaccard, J., Krasner, S. S., Katz, L. A., Gudleski, G. D., Blanchard, E.B., 2007. How does cognitive behavioral therapy for irritable bowel syndrome work? A mediational analysis of a randomized clinical trial. *Gastroenterology*, 133(2): 702-5
- Lang, D., 1992. Preventive short-term strain through time management coping. *Work and Stress*, 6, 169-176
- Lazarus, R. S., 1966. *Psychological stress and the coping process*. NY: Springer
- Lazarus, R. S., & Folkman, S., 1984. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S., 1999. *Stress and emotions: a new synthesis*. London: Free Associations Press.
- LeBlanc, M., Beaulieu-Bonneau, S., Merette, S., Savard, J., Ivers, H., Morina, C. M., 2007. Psychological and health-related quality of life factors associated with insomnia in a population-based sample. *Journal of Psychosomatic Research*, 63: 157–166. McLean, A.A., 1985. *Work Stress Reading*. Massachusetts: Addison-Wesley
- Leka, S., & Kortum, E., 2008. A European Framework to address psychosocial hazards. *Journal of Occupational Health*, 50: 294-296
- Leymann, H., 1990. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims* 5(1), 119-126.
- Leymann, H., 1996. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165_184. doi: 10.1080/13594329608414853
- Lutgen-Sandvik, P., & McDermott, V., 2008. The Constitution of Employee-Abusive Organizations: A Communication Flows Theory. *Communication Theory* 18(2): 304-333.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree, and Impact. *Journal of Management Studies* 44(6): 837-862.
- Lynch, S., Folkins, C. H., & Wilmore, J. H., 1973. Relationships between three mood variables and physical exercise. Unpublished data.
- Macan, T. H., 1994. Time management: test of process model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 381-391.
- Magee, C., Gordon, L. R., Robinson, S. Reis, P. Caputi, & Oades, L. (2015). Distinct Workplace Bullying Behaviors and Sleep Quality: A Person-Centred Approach. *Personality and Individual Differences* 87, 200-205.
- Malinauskiene, W. & Einarsen, S., 2014. Workplace Bullying and Post-Traumatic Stress Symptoms among Family Physicians in Lithuania: An Occupation and Region Specific Approach. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* 27(6), 919-932.

- Mayhew, C. & Chappell, D., 2007. Workplace Violence: An Overview of Patterns of Risk and the Emotional Stress Consequences on Targets. *International Journal of Law and Psychiatry* 30, 327-339.
- March, V., & Fernstrom, M. H, 2007. Diet and Stress, Psychiatric. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of Stress*, Vol. 1, p.p 282 – 289.
- Maslach C, Golberg J., 1998. Prevention of burn-out: New perspectives. *Appl Prev Psychol*, 7: 63–74
- Mason, J., 2009. *Η διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας* (8η εκδ.) (μτφρ. Ε. Δημητριάδου, επιμ. Ν. Κυριαζή) Αθήνα: Πεδίο
- McGonigal, K., 2015. *The Upside of Stress: Why Stress Is Good for You, and How to Get Good at It*. New York: Avery
- Cash BD, Chey WD. Irritable bowel syndrome - an evidence-based approach to diagnosis. *Aliment Pharmacol Ther.* 2004 Jun 15;19(12):1235-45. doi: 10.1111/j.1365-2036.2004.02001.x. PMID: 15191504.
- Miller, Lyle H., Dell Smith, Alma, 1994. *The Stress Solution*. American Psychological Association, Pocket Books, 1994
- Morissette, S. B., Gulliver, S. B., Kamholz, B. W., Duade, J., Farchione, D., Devine, E., Brown, T, A., Barlow, D, H., Ciraulo, D., 2008. Differences between daily smokers, chippers, and nonsmokers with co-occurring anxiety and alcohol-use disorders. *Addictive Behaviors*, 33: 1425–1431
- Mulak, A., & Bonaz, B., 2004. Irritable bowel syndrome: a model of the brain-gut interactions. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 10(4), RA55–RA62.
- Murphy, L R., 1996. Stress management in work settings: a critical review of the health effects. *Am J Health Promot*, 11(2): 112-35.
- Nguyen-Rodriguez, S. T., Chou, C., Unger, J. B., & Spruijt-Metz, D., 2008. BMI as a moderator of perceived stress and emotional eating in adolescents. *Eating Behaviors*, 9: 238–246
- Nisbett, R.E., Peng, K., Choi I. & Norenzayan A., 2001. Culture and systems of thought: holistic versus analytic cognition. *Psychological Review* 108(2), 291–310.
- Omolara, B. E., 2008. Influence of Work Related Stress on Organizational Commitment. *EABR & TLC Conferences Proceedings* Rothenberg, Germany.
- Parker, I., 1995. Qualitative research. *Psychology Review*, 2(2), 13-15.
- Prouska, R., 2009. “Greece”. *Country Statistical Profile*, Chestnut Hill, Mass.: Sloan Center on Aging & Work at Boston College, [Διαδίκτυο]. Μάιος, Διαθέσιμο στο <http://hdl.handle.net/2345/3357> [πρόσβαση 10/12/2023]
- Raišienė, A.G, Danauskė, E., Kavaliauskienė, K. & Gudžinskienė, V., 2023. Occupational Stress-Induced Consequences to Employees in the Context of Teleworking from Home: A Preliminary Study. *Special Issue, COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace*. (Διαδίκτυο) Published: 10 February 2023, Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/journal/admsci> (πρόσβαση 9/9/2023)

- Ridenour, M., Noe, R., Proudfoot, St., Jackson, Sc., Hales T., & Baldwin, T., 2008. NIOSH Fire Fighter Fatality Investigation and Prevention Program: Leading Recommendations for Preventing Fire Fighter Fatalities, 1998 - 2005. *National Institute for Occupational Safety and Health*.
- Ritz, T., Steptoe, A., De Wilde, S., Costa, M., 2000. Emotions and stress increase respiratory resistance in asthma. *Psychosomatic Medicine*, 62:401-412
- Robin M, Leslie RM., 2006. *Εισαγωγή στην Ψυχολογία της Υγείας*. Αθήνα: Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα
- Robson, C., 2007. *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου* (μτφρ. Β. Νταλάκου και Κ. Βασιλικού, επιμ. Κ. Μιχαλοπούλου). Αθήνα: Gutenberg
- Rohwer, E., Flöther, J–C., Harth, V., Mache, S., 2022. Overcoming the “Dark Side” of Technology—A Scoping Review on Preventing and Coping with Work-Related Technostress. *Special Issue. Digitalization of Knowledge Work and Its Influence on Occupational Health*. (Διαδίκτυο) Published: 18 March 2022, Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/journal/ijerph> (πρόσβαση 9/9/2023)
- Rugh, J. D., 1981. Psychological stress in orofacial neuromuscular problems. *Int Dent J*, 31(3): 202-5. Sandroff, R., 1988. *Sexual harassment in the Fortune 500, Working Woman*, December, 1988, σ. 69-73.
- Schuler, R.S., & Jackson, S.E., 1986. Managing stress through PHRM practices: An uncertainty interpretation. In R.M. Rowland & G.R. Ferris (Eds.), *Research in Personnel and Human Resource Management*, 4, 183-224. Greenwich, CT: JAI Press
- Seery, M., 2011. Resilience: A Silver Lining to Experiencing Adverse Life Events? *Sage Journals*, (Διαδίκτυο), First published online December 5, 2011, Διαθέσιμο στο <https://doi.org/10.1177/09637214111424740> (πρόσβαση 9/3/2023)
- Serlachius, A., Hamer, M., & Wardle, J., 2007. Stress and weight change in university students in the United Kingdom. *Physiology & Behavior*, 92: 548–553.
- Siegrist, J., 2002. Effort–reward imbalance at work and health. In: P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds), *Research in occupational stress and well-being Historical and current perspectives on stress and health* (Vol. 2, pp. 261–291). Amsterdam: Elsevier.
- Simons, S., 2008. Workplace Bullying Experienced by Massachusetts Registered Nurses and the Relationship to Intention to Leave the Organization. *Advances in Nursing Science* 31(2): E48-E59. <https://doi.org/10.1007/s10926-022-10042-x>
- Sjors, W., Van Dongen, J M., Speklé E., Coenen, P., Schaafsma, F. 2022. Sick Leave Due to Stress, What are the Costs for Dutch Employers? *Journal of Occupational Rehabilitation (2022) 32:764–772* [Διαδίκτυο], Published online: 16 May 2022 (πρόσβαση 9/9/2023)
- Smith, J. A. (Ed.), 2003. *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. Sage Publications, Inc.
- Sonnentag, S., & Frese, M., 2003. Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 453–491). NY: Wiley
- Steptoe, A., 2007. Health Behavior and Stress. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of Stress*, p.p 262 – 266

- Strasser, A. A., Kaufmann, V., Jepson, C., Perkins, K. A., Pickworth, W. B., Wileyto, E. P., et al., 2005. Effects of different nicotine replacement therapies on post cessation psychological responses. *Addictive Behaviors*, 30(1): 9–17.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L., 2003. *De-stressing doctors: A self-management guide*. London: Butterworth-Heinemann
- Taylor, A., N, Prolo, P., Pilati M. L., 2007. Alcohol, Alcoholism, and Stress: A Psychobiological Perspective. In: G. Fink (Eds), *Encyclopedia of Stress*, Vol. 1, p.p 127 - 131
- Theoreel, T., 2007. Stress and Prevention of Cardiovascular Disease. In: C.L. Cooper (Eds). *Handbook of Stress Medicine and Health*, 4: 71-83
- Todd, M., 2004. Daily processes in stress and smoking: effects of negative events, nicotine dependence, and gender. *Psychology of Addictive Behaviors*, 18: 31-39.
- Torelli, P., Abrignani, G., Castellini, P., Lambriu, G., Manzoni, G. C., 2008. Human psyche and headache: tension type headache. *Neurol Sci*, 29(1): 93-5.
- Vermeulen Greet, 2007. Συνθήκες Εργασίας στην Ελλάδα σε σύγκριση με το επίπεδο της ΕΕ με ιδιαίτερη μνεία στο γηράσκον εργατικό δυναμικό. Διαθέσιμο στο: <http://www.eurofound.europa.eu/docs/events/roadshowel/workingconditions-el.pdf>
- Wetherall, M., 2002. Not to be sneezed at. *The Psychologist*, 15 (6), 305.
- Williams, S., 1994. *Managing Pressure for Peak Performance*. London: Kogan Page
- Willness, C. R., Steel, P., & Lee, K., 2007. A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60(1), 127–162 [Διαδίκτυο]. 22 Φεβρουαρίου, Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00067.x> [πρόσβαση 10/12/2023]
- Αντωνίου, Α.Σ., 2006. *Εργασιακό Στρες*. Αθήνα: Παρισιάνου
- Αντωνίου, Α.Σ., 2008. *Ηθική των επιχειρήσεων*. Business Ethics. (Τόμος Ι). Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλας
- Βακόλα Μ., Νικολάου Ι., 2011. *Οργανωσιακή ψυχολογία & συμπεριφορά*, Rosili
- Βασιλάκη Ε., Τριλίβα, Σ., Μπεζεβέγκης, Η., 2001. *Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Γεωργιακάκη Ε. Ε., 2007. *Σεξουαλική παρενόχληση*. Αθήνα: Εκδ. Αντ.Ν. Σακκουλας
- Γαλανάκης, Μ., 2009. *Ο Ρόλος της βίωσης των Θετικών Συναισθημάτων στην Αντιμετώπιση του Εργασιακού Στρες*. Διδακτορική Διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών & Πολιτικών Επιστημών, Τμήμα Ψυχολογίας
- Γιαννουλέας, Μ.Π., 2001. *Ούτε θύμα ούτε θύτης*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Γλαντζή, Μ., 2019. Άγχος και διατροφικές συνήθειες των εργαζομένων. Διπλωματική εργασία. ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Δαρβίρη, Χ., 2007. *Προαγωγή Υγείας*. Αθήνα: Ιατρικές Εκδόσεις Πασχαλίδη

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Guidance on work-related stress: spice of life or kiss of death, Ευρωπαϊκές Κοινότητες, Λουξεμβούργο, Ευρωπαϊκές Κοινότητες, 2002. Διαθέσιμο στο: <https://osha.europa.eu/data/links/guidance-on-work-related-stress>.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Υπολογίζοντας το κόστος του άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων που συνδέονται με την εργασία – Βιβλιογραφική ανασκόπηση, 2014

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) 2018. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress> [πρόσβαση 9/4/2022]

Κάντας Α.,1995. *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία Μέρος 3ο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Κάντας Α., 1998. *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Κωνσταντοπούλου, Α., 2020. *Παραγωγικότητα, Επικοινωνία και Εργασιακό Άγχος*. Διπλωματική Εργασία. Διατμηματικό ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Μπίντση, Χ., 2021. *Οι ρόλοι της οικογενειακής υποστήριξης, εργασιακών πόρων/πρακτικών, διοίκησης, και ενθάρρυνσης των εργαζομένων πάνω στο εργασιακό άγχος και την συναισθηματική εργασιακή εξουθένωση*. Διπλωματική εργασία. Διατμηματικό ΠΜΣ στην Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Παναγιωτόπουλος, Ν.,2017. *Εργασιακό άγχος και εργασιακή ανασφάλεια του νοσηλευτικού προσωπικού στο χώρο των ιδιωτικών νοσοκομείων στην Ελλάδα σήμερα*. Διπλωματική εργασία. ΠΜΣ Διοίκηση Μονάδων Υγείας (ΔΜΥ), Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, ΕΑΠ

Περιβολιώτης, Δ.,2022. *Τηλεργασία και άγχος: Η επίδραση της φυσικής δραστηριότητας*. Διπλωματική εργασία. ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Πομάκη, Γ., & Αναγνωστοπούλου, Τ., *Το Στρες στον Εργασιακό Χώρο*. Στο Βασιλάκη Ε, Τριλίβα Σ, Μπεζεβέγκης Η. (Επιμ.),2001. Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα, 2001:259-274

Τσούλου, Δ., 2019. *Ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας – Μελέτη περίπτωσης το mobbing*. ΠΜΣ «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική», Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Παράρτημα Α. Οδηγός της Συνέντευξης

1. Σε ποιο βαθμό αισθάνονται εργασιακό άγχος οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία και πως εκδηλώνεται αυτό;

1 α) Σας αρέσει το αντικείμενο της εργασίας σας;

1β) Σας δημιουργεί άγχος η δουλειά στο τουριστικό γραφείο; Νιώθετε ότι είναι ένας ιδιαίτερα απαιτητικός κλάδος;

2. Ποιοι είναι οι παράγοντες που θεωρούν ότι τους δημιουργούν το εργασιακό άγχος;

2 α) Ποιοι παράγοντες θεωρείτε ότι είναι αυτοί που δημιουργούν το εργασιακό άγχος;

2 β) Σε τι βαθμό σας επηρεάζει ό,τι έχει σχέση με τις εργασιακές συνθήκες π.χ. ο φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου, η πίεση λάθους, η τήρηση του ωραρίου, η πνευματική κούραση, ο μισθός, η αβεβαιότητα, το γενικότερο κλίμα στη δουλειά;

3. Ποιους τρόπους και τεχνικές χρησιμοποιούν οι ίδιοι ώστε να αντιμετωπίσουν το εργασιακό τους άγχος; Είναι πετυχημένοι οι τρόποι αυτοί;

3 α) Έχετε παρατηρήσει σωματικά συμπτώματα άγχους (π.χ. πονοκεφάλους, ταχυπαλμίες, υψηλή πίεση, ανεξήγητους πόνους, συχνά κρυολογήματα, δερματικά προβλήματα, προβλήματα στο έντερο), ψυχολογικά (π.χ. κακή διάθεση, χαμηλά επίπεδα ενέργειας, δυσκολία στη συγκέντρωση, πανικό, ανησυχία, κατάθλιψη), συμπεριφορικά (π.χ. αύξηση στην κατανάλωση αλκοόλ, καφεΐνης, κάπνισμα, αυπνία ή υπνηλία, απώλεια της αίσθησης του χιούμορ, οξυθυμία) κατά τη διάρκεια της εργασίας σας ή μετά το πέρας αυτής; Νιώθετε ότι το άγχος του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει την προσωπική σας ζωή;

3 β) Με ποιους τρόπους το αντιμετωπίζετε; Έχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα; Νιώθετε ανακούφιση;

4. Ο φορέας εργασίας τους παίρνει κάποια μέτρα, κάνει ενέργειες ώστε να προλάβει ή/και να αντιμετωπίσει το φαινόμενο του εργασιακού άγχους στο ανθρώπινο δυναμικό του;

4 α) Θεωρείτε ότι ο εργοδότης σας γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας και κάνει προσπάθειες να δημιουργήσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον που να προλαμβάνει και να αποτρέπει τη δημιουργία άγχους; π.χ. κατάλληλο σχεδιασμό των θέσεων εργασίας, καλή συνεργασία με τους συναδέλφους

4 β) Στην περίπτωση που έχετε αναφέρει προβλήματα που αντιμετωπίζετε στο χώρο της δουλειάς, έχει λάβει υπόψη τη γνώμη σας;

4 γ) Έχετε δει να γίνεται προσπάθεια για επιμόρφωση μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή άλλων μεθόδων ώστε να βοηθηθούν οι εργαζόμενοι στην διαχείριση του άγχους;

Παράρτημα Β. Απομαγνητοφωνημένες Συνεντεύξεις

Συνέντευξη 1

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

43

Οικογενειακή κατάσταση

Διαζευγμένη, μονογονεϊκή οικογένεια, 1 παιδί

Εκπαίδευση

Τριτοβάθμια εκπαίδευση, Τμήμα Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας ΕΚΠΑ

Τομέας απασχόλησης

Κρατήσεις

Μορφή απασχόλησης

Εποχική, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

4

Σου αρέσει το αντικείμενο της εργασίας σου; Ήταν αυτό που ήθελες ή και τώρα που το βρήκες, σου αρέσει;

Ναι, θεωρώ ότι είναι κάτι πολύ ενδιαφέρον όπως επίσης και η εξυπηρέτηση πελατών

Εννοείς να βλέπεις τους πελάτες μπροστά σου;

Ναι αυτό ή ακόμα και τηλεφωνικά. Να επιλύεις τα προβλήματα

Σου δημιουργεί άγχος η δουλειά; Θεωρείς ότι είναι πολύ απαιτητική;

Λοιπόν, θεωρώ ότι κατά τη διάρκεια της ημέρας που εργαζόμαστε μπορεί να υπάρχει γενικά ηρεμία και κάποια στιγμή να προκύψει ένα πρόβλημα, να ανέβουν οι τόνοι και να δημιουργηθεί άγχος πολύ μεγάλο και ένταση. Όχι μόνο με τους πελάτες αλλά και με τους συναδέλφους.

Θεωρώ ότι είναι απαιτητικός κλάδος αλλά πιστεύω ότι σε αυτόν τον κλάδο εργάζονται και άτομα τα οποία δεν είναι κατάλληλα, ικανά, να εργάζονται σε αυτό τον τομέα και κάποιοι πηγαίνουν σε αυτόν από ανάγκη ίσως επειδή δεν βρίσκουν άλλη εργασία, χωρίς να είναι κατάλληλοι.

Στην Ελλάδα έχουμε τη νοοτροπία επειδή ξέρω μία, δύο, τρεις γλώσσες μπορώ να πάω να δουλέψω στο τουριστικό γραφείο, μπορώ να πάω να δουλέψω στο αεροδρόμιο ή σαν representative σε ξενοδοχείο αλλά δεν είναι έτσι. Γιατί όπως σε όλα τα επαγγέλματα πρέπει να έχεις κάνει τις κατάλληλες σπουδές, να έχεις εξειδικευτεί ώστε να μπορείς να το υπηρετήσεις κατάλληλα.

Οπότε εσύ αυτή θεωρείς τη δυσκολία και το αγχωτικό, το ότι έχει πολλά πάνω κάτω

Έχει σκαμπανεβάσματα, δεν είναι ευθεία η γραμμή

Αυτό βέβαια συμβαίνει και σε πολλές άλλες δουλειές αλλά όταν έχεις να κάνεις με εξυπηρέτηση..

Και με συνεργασία πολλών ανθρώπων...

Σε τι βαθμό σε επηρεάζει ότι έχει σχέση με τις εργασιακές συνθήκες, δηλαδή ο φόρτος, η πίεση του χρόνου, η πίεση του να μην κάνεις λάθος, το ωράριο αν το τηρείς ή αν κάθε φορά πρέπει να δουλεύεις παραπάνω, η πνευματική κούραση, ο μισθός, η αβεβαιότητα, το γενικότερο κλίμα στη δουλειά

Σίγουρα δημιουργεί άγχος γιατί πιστεύω ότι ο οποιοσδήποτε άνθρωπος, σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον, αν είναι λίγο ευσυνειδητός και θέλει να κάνει σωστά τη δουλειά του, τον αγχώνει φοβερά... είμαι σωστός, το έκανα σωστά αυτό; Να διπλοτσεκάρει τον εαυτό του, μην κάνει λάθη. Έχει από πάνω του supervisors, πρέπει να λογοδοτήσει σε εκείνους. Ο supervisor πρέπει να λογοδοτήσει στο αφεντικό. Και όλο αυτό δημιουργεί έξτρα άγχος, πιστεύω.

Επίσης, πολύ σημαντικό, η τήρηση του ωραρίου γιατί σκέφτεσαι, ειδικά αν είσαι και γονιός, ότι κάποια στιγμή πρέπει να γυρίσεις και στο σπίτι σου να δεις τι κάνεις το παιδί σου, αν είναι καλά. Πιστεύω ναί, ότι σε αγχώνει και αν σκέφτεσαι ότι έχεις αφήσει κάτι και εκκρεμεί και δεν θα ήθελες να το αφήσεις την επόμενη μέρα και πρέπει να το ολοκληρώσεις, υποχρεωτικά πρέπει να καθίσεις παραπάνω στη δουλειά σου.

Επίσης, ανασφάλεια και άγχος δημιουργεί στον ιδιωτικό τομέα περισσότερο νομίζω, αν είμαι καλός, αν είμαι σωστός, αν θα με κρατήσουν, αν θα δουλέψω και την επόμενη σεζόν στο γραφείο αυτό ή σε αυτή την επιχείρηση, αυτό σου δημιουργεί έξτρα στρες και άγχος, γιατί πρέπει να είμαι σωστός και τυπικός πάντα ώστε να τους δείξω ότι με έχουνε ανάγκη για να με κρατήσουνε και την επόμενη χρονιά.

Πολύ ωραία

Είναι κάποια άλλη παράμετρος που μου ανέφερες που θα ήθελες να σχολιάσω;

Είπα για τον φόρτο εργασίας. Γιατί αν έχεις πάρα πολλά να κάνεις και πρέπει να τα προλάβεις μέσα στο ωράριο...

Νομίζω ότι αυτό έχει κάνει και με το αν ο τομέας που εργάζεσαι, δηλαδή το κομμάτι που εργάζεσαι μοιράζεται με άλλους συναδέλφους ή αν είσαι μόνο εσύ σε εκείνο το πόστο. Αυτό σου δημιουργεί εννοείται έξτρα άγχος. Δηλαδή, για παράδειγμα, στις κρατήσεις αν είναι μόνο ένα άτομο και υπάρχει φοβερός φόρτος εργασίας στο γραφείο, νομίζω, να σου δημιουργεί πάρα πολύ άγχος ότι πρέπει να τα διευθετήσεις και να τα ολοκληρώσεις όλα μόνος σου

Αν πρέπει να αφήσεις σε κάποιο συνάδελφο όμως αυτό που δεν έχεις προλάβει, αυτό σε αγχώνει ή θεωρείς ότι είναι κομμάτι της δουλειάς, το να αφήνεις στον επόμενο ότι δεν έχεις προλάβει;

Θεωρώ ό,τι κάνω ό,τι καλύτερο μπορώ ώστε να μην αφήνω στους υπολοίπους δουλειά αλλά αν δω κάποια στιγμή ότι δεν προλαβαίνω όπως και στην αλλαγή της βάρδιας, θεωρώ υποχρέωσή μου να έχω ενημερώσει πλήρως τον συνάδελφο ή την συνάδελφο ή διαφορετικά θα του αφήσω ένα μήνυμα

Δεν είναι κακό δηλαδή να αφήνεις λίγο δουλειά στον επόμενο...

Ναι, αν είναι κάτι λίγο που νομίζεις ότι δεν μπορείς να το ολοκληρώσεις εκείνη τη στιγμή γιατί πρέπει να φύγεις υποχρεωτικά, γιατί ίσως έχεις κάτι επείγον να κάνεις

Θέλεις να μιλήσουμε λίγο για το μισθό; Αν αυτό δημιουργεί άγχος;

Ναι...άγχος δημιουργεί ούτως ή άλλως γιατί είναι πια κάτι πολύ επισφαλές λόγω της κρίσης της οικονομικής και της αύξησης του πληθωρισμού, που πάμε κάθε εβδομάδα στο σουπερ μάρκετ και δεν ξέρουμε τι χρήματα θα δώσουμε για πράγματα τα οποία αγοράζουμε και είναι στάνταρ...ναι, μας δημιουργεί πολύ μεγάλο άγχος, γιατί δυστυχώς στις περισσότερες επιχειρήσεις αυτό το παραβλέπουν. Δηλαδή οι μισθοί μένουνε ίδιοι ενώ η τιμή των προϊόντων αυξάνεται

Θα ήθελα να μιλήσουμε λίγο για τους τρόπους και τις τεχνικές για την αντιμετώπιση του άγχους. Δηλαδή όλα αυτά που είπαμε πριν, λίγο το ωράριο, λίγο ο μισθός, λίγο η κούραση, η αβεβαιότητα δημιουργούν διάφορα συμπτώματα. Εσύ έχεις παρατηρήσει προβλήματα είτε σωματικά, είτε ψυχολογικά, είτε συμπεριφοράς;

Ναι...κατά περιόδους, όταν ο φόρτος εργασίας είναι πολύ μεγάλος, έχω παρατηρήσει προβλήματα με το στομάχι μου, γιατί ήδη αντιμετώπιζω πρόβλημα από μικρότερη ηλικία και παθαίνω γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση όπως επίσης παρατηρώ άλλα ψυχοσωματικά όπως δερματικά προβλήματα στα χέρια στα οποία βγαίνουν κάποια εξανθήματα στα δάχτυλα, όπως επίσης μου πέφτουν τα μαλλιά όταν έχω πάρα πολύ άγχος

Στη συμπεριφορά έχεις παρατηρήσει κάτι;

Πως, ας πούμε, αντιμετωπίζω τους άλλους; Ή γενικά;

Ας πούμε, αν επηρεάζει την προσωπική σου ζωή. Αν έχεις πιο πολλά νεύρα, αν είσαι πιο οξύθυμη, αν χάνεις την αίσθηση του χιούμορ και τα παίρνεις όλα σοβαρά

Ναι, ναι, ναι και πράγματα που μπορεί κάποιος να μου τα πει εκείνη τη στιγμή για να αστείευτεί και να ξεπεράσουμε το πρόβλημα, εκείνη την ώρα μπορεί να είμαι πολύ φορτισμένη και να το πάρω τελείως διαφορετικά. Να το παρεξηγήσω. Η πολλές φορές, άθελά μου, ενώ δεν θέλω να μεταφέρω το πρόβλημα της δουλειάς, το μεταφέρω στο σπίτι και ξεσπάω σε άτομα και ανθρώπους που δεν πρέπει. Το οποίο μετανιώνω βέβαια μετά από λίγο και ζητάω συγγνώμη

Και με τους φίλους το έχεις παρατηρήσει ή κυρίως στο σπίτι είναι το πρόβλημα;

Νομίζω πιο πολύ με το οικογενειακό περιβάλλον

Για όλα αυτά που σου παρουσιάζονται, τι κάνεις; Πως το αντιμετωπίζεις εσύ αυτό; Ποιους τρόπους χρησιμοποιείς;

Αρχικά, προσπαθώ να βρίσκω χρόνο να γυμνάζομαι γιατί η άθληση και η γυμναστική με χαλαρώνει απίστευτα. Είτε το γυμναστήριο είτε το περπάτημα. Να κάνω γενικά πράγματα που με χαλαρώνουνε, όπως να ακούω μουσική, να διαβάζω βιβλία όταν έχω χρόνο, να κάνω βόλτα με φίλους μου ή με την κόρη μου. Αυτά.

Δεν κάνεις διαλογισμό, ας πούμε;

Όχι, είναι κάτι που θα ήθελα πολύ να κάνω, και πιστεύω ότι κάποια στιγμή θα το κάνω. Όμως όταν θεωρώ ότι έχω σοβαρό θέμα και δεν μπορώ να διαχειριστώ καταστάσεις, απευθύνομαι και σε ειδικό

Δουλεύουν δηλαδή αυτά που κάνεις, έχουν αποτέλεσμα;

Ναι, όπως και οι αναπνοές έχουν. Η σε σακούλα ή να μετράω και να εκπνέω. Με βοηθάει πάρα πολύ. Όπως επίσης το κάνω αυτό και σε περιπτώσεις που θεωρώ ότι αντί να εξοκείλω εκείνη τη στιγμή και να μιλήσω απότομα και να παρεξηγηθώ ή να μη μιλήσω σωστά σε έναν πελάτη στο τηλέφωνο, θα μετρήσω εσωτερικά και θα το ξεχάσω εκείνη τη στιγμή και θα πάω παρακάτω

Η επόμενη ερώτηση αφορά τον εργοδότη. Διότι αν οι συνθήκες είναι άσχημες, το άγχος μένει και γίνεται πιο έντονο. Αν ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας, κάνει προσπάθειες για να υπάρχει ένα καλό περιβάλλον ώστε να μην δημιουργείται άγχος. Όπως για παράδειγμα οι θέσεις εργασίας ή ο συνάδελφος που είναι δύσκολος στην συνεργασία

Αν έχω δηλαδή κάποιο πρόβλημα με ένα συνάδελφο, αν θα το ανέφερα στον εργοδότη;

Ναι, αν το γνωρίζει δηλαδή ο εργοδότης και αν κάνει κάτι γι' αυτό

Θεωρώ ότι αν ένας εργοδότης είναι σωστός και ενδιαφέρεται για το προσωπικό του, θα πρέπει να γνωρίζει τα πάντα που συμβαίνουν στην επιχείρησή του. Και το προσωπικό δεν θα πρέπει να έχει την αίσθηση ότι ο εργοδότης του είναι ο «μπαμπούλας» και δεν έχει την ευχέρεια και την άνεση να πάει να συζητήσει μαζί του τα της δουλειάς ή τα των συναδέλφων

Δεν θέλω να φανώ αρνητική (γέλια), αλλά πιστεύω ότι σε ένα μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων οι εργοδότες δεν γνωρίζουν τι συμβαίνει μέσα στην επιχείρησή τους και πως είναι οι συνθήκες εργασίας. Ίσως επειδή ο φόρτος και ο όγκος της δικής τους εργασίας είναι τόσο μεγάλος που μάλλον δεν μπορούν ή δεν θέλουν να ασχοληθούν με το υπόλοιπο προσωπικό. Αλλά είναι κάτι που θα έπρεπε να είναι προτεραιότητα για εκείνους, αν θέλουν μια υγιή επιχείρηση που να λειτουργεί σωστά, θα έπρεπε να ξέρουν, να γνωρίζουν, πολύ καλά τι συμβαίνει στα διάφορα πόστα της επιχείρησής τους

Αυτό είναι τεράστιο θέμα. Στις μεγάλες επιχειρήσεις συνήθως αυτό το κάνει το Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού, το οποίο στις μικρές επιχειρήσεις δεν υπάρχει και δεν παρακολουθεί κανένας τι γίνεται και οι εργαζόμενοι λύνουνε τα θέματά τους μόνοι τους

Ναι, ακριβώς. Δεν υπάρχει και «μαλλιοτραβιούνται» αυτοί που δουλεύουν στον ίδιο τομέα, μετά το ένα τμήμα με το άλλο γιατί ο ένας ρίχνει τις ευθύνες στον άλλο «όχι, εσύ φταις, εσύ έπρεπε να το κάνεις», «όχι, εγώ το έκανα σωστά, εσύ το έκανες λάθος»

Και οι ευθύνες γίνονται μπαλάκι...

Ακριβώς

Εσένα σου έχει τύχει να αναφέρεις ότι έχεις ένα πρόβλημα και να το διορθώσουνε; Να το λάβει υπόψη του και να το αλλάξει;

Ναι, όχι άμεσα αλλά μετά από λίγο καιρό, ναι

Πήρε μέτρα δηλαδή;

Ναι

Όπως θεωρώ ότι πρέπει να γίνεται αξιολόγηση του προσωπικού και κυρίως των ανθρώπων σε κάθε πόστο. Εγώ ας πούμε στο πόστο των κρατήσεων έχω από πάνω μου έναν supervisor. Ο supervisor, όπως και εγώ σαν υπάλληλος του τομέα των κρατήσεων πρέπει κάποια στιγμή, μέσα στη σεζόν ή στο τέλος της σεζόν, να αξιολογούμαι αν κάνω σωστά τη δουλειά όπως και ο supervisor αντίστοιχα που έχει να λογοδοτήσει στον εργοδότη

Και πως πιστεύεις ότι πρέπει να γίνει αυτή η αξιολόγηση; Ο εργοδότης να κάνει τι, ας πούμε;

Ο εργοδότης να κάνει πιο συχνά meeting με το supervisor για να βλέπει τι γίνεται στον κάθε τομέα της επιχείρησης, να βλέπει τι προβλήματα υπάρχουνε και να τα λύνει σε σύντομο χρόνο και όχι να τα αφήνει να διαιωνίζονται, ας πούμε, να τελειώσει η σεζόν για να διορθωθεί κάτι

Όπως επίσης θεωρώ ότι θα έπρεπε στις μεγάλες επιχειρήσεις να έχουνε ψυχολογική υποστήριξη, να έχουνε κάποιο ψυχολόγο ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να διαχειρίζονται το άγχος τους

Μόνο στις μεγάλες επιχειρήσεις πιστεύεις ότι πρέπει να γίνεται αυτό;

Όχι, παντού. Αλλά στην Ελλάδα είμαστε λίγο πίσω σε αυτό. Κάποια στιγμή θα γίνει πιστεύω

Εσύ έχεις δει να γίνονται προγράμματα, σεμινάρια, επιμόρφωση για το πώς να διαχειριστείτε το άγχος σας; Το έχεις δει εκεί που δούλευες;

Όχι, αλλά το έχω κάνει εγώ σαν μονάδα. Θα ήθελα να το δω στην επιχείρηση που εργάζομαι ή θα εργαστώ.

Όπως επίσης έχω δει ότι τελευταία σε μεγάλες επιχειρήσεις στην Αθήνα που πια έχουν δωμάτιο εκτόνωσης που έχει τέλεια ηχομόνωση όπου μπορείς να πας να ουρλιάξεις, να φωνάξεις, για ένα πρόβλημα που εκείνη τη στιγμή δεν μπορείς να διαχειριστείς και να πας εκεί να τσιρίζεις, να φωνάξεις και να σου περάσει και μετά από λίγο να βγεις και να συνεχίσεις την εργασία σου

Οι περισσότεροι κάνουν αυτό, τσιρίζουν, χτυπιούνται;

Ναι, τσιρίζουν, χτυπιούνται, άλλοι πάνε και ακούνε μουσική για λίγο και χαλαρώνουν άλλοι κάνουν αναπνοές

Θεωρείς ότι είναι πιο σημαντικό να κάνει ο εργοδότης κάτι ή ο εργαζόμενος;

Αρχικά, ο εργαζόμενος, αλλά όπως είπα και πριν, θεωρώ ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό να νιώθει ότι μπορεί να απευθυνθεί στον εργοδότη, ότι δεν είναι κάποιο άτομο απρόσιτο μέσα στην επιχείρηση και ότι μπορεί οποιαδήποτε στιγμή αν έχει κάποιο πρόβλημα είτε με συνάδελφό του είτε στη δουλειά του, να απευθυνθεί στον εργοδότη του για να του το επιλύσει.

Να είναι δηλαδή προσβάσιμος ο εργοδότης και αποτελεσματικός

Ναι, δηλαδή τις πληροφορίες που θα λάβει από το προσωπικό του, να τις λάβει υπόψη του και να κάνει κάτι άμεσα

Όσον αφορά τα εκπαιδευτικά προγράμματα, επιμόρφωση μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων γίνεται, νομίζω, μόνο για στελέχη ή πάνω στις γλώσσες ή σε προγράμματα υπολογιστών και όχι για τη διαχείριση άγχους που θεωρώ πολλές φορές πιο σημαντικό από το να επιμορφωθείς σε μία ξένη γλώσσα ή στη χρήση του υπολογιστή. Θα έπρεπε να είναι πιο πάνω στη βαθμίδα των επιμορφωτικών προγραμμάτων η διαχείριση του άγχους

Ας υποθέσουμε ότι ένας εργαζόμενος στην επιχείρηση παθαίνει κρίση πανικού. Νομίζω ότι οι συνάδελφοί του, ο εργοδότης του αν δεν έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα, δεν ξέρουν πώς να αντιμετωπίσουν ένα τέτοιο περιστατικό. Γιατί κάποιος θα τρομοκρατηθούν και δεν θα ξέρουν τι να κάνουν, και θα τρέχουν πάνω κάτω, άλλοι θα λένε «έλα, μωρέ, ασ'τον, τίποτα δεν είναι, θα του περάσει» και στην ουσία αυτός που το βιώνει εκείνη την ώρα θα είναι σε πολύ άσχημη κατάσταση γιατί θα βλέπει άτομα γύρω του που δεν θα ξέρουν πώς να τον βοηθήσουν. Άρα, θεωρώ απαραίτητο να υπάρχει κάποιος ειδικός ψυχικής υγείας, κάποιος γιατρός...πρέπει απαραίτητα να υπάρχει σε μια μεγάλη επιχείρηση ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει ένα ανάλογο περιστατικό.

Όπως θεωρώ ότι είναι υποχρέωση μιας επιχείρησης να διαθέτει την ανάλογη φαρμακευτική αγωγή για να μπορέσει να αντιμετωπίσει ένα περιστατικό...Σε κάποιες μεγάλες επιχειρήσεις είναι δεδομένο ότι υπάρχουνε

Άρα παίζει ρόλο και το μέγεθος της επιχείρησης σε αυτό

Ναι, και αν έχει τους πόρους τους αντίστοιχους να διαθέσει...

Εσένα πάντως δεν σου έχει τύχει να το συναντήσεις αυτό στη δουλειά σου;

Όχι. Αν και πιστεύω όταν έχεις να κάνεις με ανθρώπους, με προσωπικό που είναι μεγάλο σε αριθμό, ίσως θα πρέπει να έχεις εκπαιδευτεί και να ξέρεις ίσως πρώτες βοήθειες για κάτι που μπορεί να συμβεί μέσα στη δουλειά...

Θα ήθελες να προσθέσεις κάτι άλλο γι' αυτά που είπαμε;

Όχι, νομίζω αυτά που ανέφερα είναι αυτά που ήθελα να πω. Έχω καλυφθεί (γέλια)

Τέλεια. Ευχαριστώ πάρα πολύ!

Παρακαλώ!

Συνέντευξη 2

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

47

Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμη, 2παιδιά

Εκπαίδευση

ΤΕΙ Διοίκηση Επιχειρήσεων στην Αθήνα

Τομέας απασχόλησης

Οικονομική Διαχείριση

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

17 χρόνια στην τωρινή θέση

Σου αρέσει αυτό που κάνεις;

Πάρα πολύ

Τι σου αρέσει ακριβώς; Το βρίσκεις ενδιαφέρον; Σου αρέσει το αντικείμενο;

Κοίτα, όταν ήρθα, ήρθα για να πάω στο λογιστήριο, δεν ήξερα και πολύ καλά γιατί δεν είχα ξαναδουλέψει σε λογιστήριο και σιγά σιγά μάθαινα κάτι ακόμα και το εξέλιξα. Δηλαδή, όλο αυτό που κάνω εγώ τώρα, παλιά ήταν τρία τμήματα φαντάσου. Ήταν cost control, ήταν εισπράξεις, ήταν και τιμολόγηση. Άλλα άτομα έκαναν την τιμολόγηση, άλλα τις εισπράξεις και άλλα το cost control. Εγώ έχει περάσει από όλα οπότε τώρα τα έχω μαζέψει τρία σε ένα

Οπότε εσύ τώρα κάνεις λίγο απ' όλα;

Αυτή τη στιγμή, δεν κάνω λίγο απ' όλα, τα κάνω όλα. (γέλια) Δεν τα κάνει κάποιος άλλος

Αυτό τώρα είναι πηγή άγχους;

Ναι, καμιά φορά αγχώνομαι, ναι. Γιατί, πες, δεν σου λέω να πάω διακοπές, γιατί έχω συνειδητοποιήσει ότι δεν θα πάω καλοκαιρινές διακοπές. Το έχω ξεχάσει, το έχω δεχτεί, πώς να στο πω...σαν να το έχω βγάλει και από τις ανάγκες μου, το έχω διαγράψει (γέλια). Αλλά πες ότι αρρωσταίνω, έχω πυρετό και δεν μπορώ να σηκωθώ, τι θα γίνει;

Τι θα γίνει σε αυτή την περίπτωση; Τι έχει γίνει; Δεν έχει συμβεί ποτέ;

Μία συνάδελφος θα την πληρώσει ή θεωρώ ότι θα τα σπάσουνε. Άλλος θα πάρει την τιμολόγηση, τις εισπράξεις, άλλος θα κάνει τις πληρωμές...κατάλαβες; Θα τα σπάσουνε...

Δηλαδή 17 χρόνια δεν έχει συμβεί ποτέ;

Ναι, αμέ αλλά δεν τα έκανα όλα τότε και να είναι όλα πάνω στο κεφάλι μου

Τα τελευταία χρόνια δηλαδή τα κάνεις όλα;

Από το 2018–2019

Θεωρείς ότι είναι πιο απαιτητικός κλάδος από άλλους, δηλαδή σε άλλο γραφείο όχι τουριστικό θα είχες λιγότερο άγχος;

Όχι, θεωρώ ότι θα είχα το ίδιο άγχος γιατί έχεις να διαχειριστείς χρήματα που δεν είναι δικά σου

Οπότε δεν θεωρείς ότι ο κλάδος παίζει ρόλο σε αυτό;

Όχι, γιατί θεωρώ ότι και οι άλλοι έχουν να κάνουν με προθεσμίες, ημερομηνίες, χρήματα, συμβόλαια και έχουν την ευθύνη

Εσύ πιστεύεις ότι έχεις άγχος που είτε μπορείς να το ελέγξεις είτε καμιά φορά να ξεφεύγει;

Ναι, αμέ. Καμιά φορά...

Λόγω της ευθύνης;

Λόγω της ευθύνης, λόγω του όγκου της δουλειάς, και λόγω του χαρακτήρα μου, ξέρεις, τα θέλω όλα τακτοποιημένα και σωστά

Είσαι λίγο τελειομανής ας πούμε;

Ναι, λίγο

Βέβαια σε αυτή τη δουλειά δεν είναι κακό μάλλον...

Όχι, μάλλον (γέλια)

Με το ωράριο πως τα πας; Φεύγεις πάντα στην ώρα σου;

Όχι, δεν έχω πρόβλημα και να καθίσω παραπάνω, δηλαδή αν το απαιτεί η δουλειά, θα κάτσω

Συμβαίνει συχνά αυτό;

Τώρα ας πούμε έχουμε αυτό το ευέλικτο να μπορούμε να σηκωθούμε και να πάμε στο σπίτι μας να δουλέψουμε μετά, είναι βολικό. Το ότι εγώ ας πούμε, την προηγούμενη Κυριακή το βράδυ, εγώ δούλευα, είχα τελειώσει όλες τις δουλειές μου και έκανα τη δουλειά του γραφείου, ήταν βολικό

Δούλεψες την Κυριακή γιατί είχες κάτι επείγον;

Γιατί έπρεπε να βγούνε οι πληρωμές του μήνα, οπότε εγώ έπρεπε να τα έχω ετοιμάσει

Κάνεις λίγο την ανάγκη φιλοτιμία;

Όχι. Είναι ότι στην αρχή της σεζόν τα βάζω κάτω και λέω «έχουμε αυτό τον όγκο δουλειάς. Μπορείς να το κάνεις; Μπορείς». Σε ρωτάνε, «μπορείς να το κάνεις;» Λες «ναι, μπορώ». Και αφού είπα ότι μπορώ, πρέπει να το κάνω

Ποιος σε ρωτάει;

Η επιχείρηση. Δεν βάζουμε κάτω να δούμε τι όγκο δουλειάς έχουμε; Και να μην το κάνει η επιχείρηση, πάω εγώ και τους το λέω (γέλια). Έχουμε αυτό τον όγκο δουλειάς. Τα δεδομένα είναι αυτά

Το γενικότερο κλίμα θα έλεγες ότι χαρακτηρίζει η συνεννόηση; Έχουμε αυτόν τον όγκο δουλειάς, τον βγάζουμε άσχετα με τον χρόνο που θα χρειαστεί;

Ναι, ναι ακόμα και αν είπα ότι εγώ θα τα βγάλω πέρα, αν πάω τώρα στην διεύθυνση και πω ότι «δεν την παλεύω», πρέπει να βρούμε μία λύση γιατί χρειάζομαι βοήθεια, θα δει πως θα μου τη βρει την βοήθεια, θα με ρωτήσει «θέλεις να βρούμε άτομο;». Θα δει τι θα κάνει όμως...

Εσύ τώρα από την ευθύνη και τον όγκο δουλειάς, έχεις παρατηρήσει τι γίνεται σε σένα;

Αγχώνομαι, μπερδεύομαι. Κατ' αρχήν είμαι μπερδεμένη...

Σωματικά νιώθεις κάτι;

Σωματικά...νιώθεις σφίξιμο, το στομάχι να δένει κόμπο, ο αυχένας να μην μπορείς να χειριστείς το κεφάλι (γέλια).

Πολλές φορές με βλέπουνε και δεν μιλιέμαι, είμαι μουντρούχα αλλά εγώ εκείνη την ώρα έχω ένα σωρό λογαριασμούς στο κεφάλι μου και πρέπει να τα βγάλω πέρα. Η μπορεί να μη μιλάω κιόλας γιατί δεν θέλω να μου μιλήσουνε γιατί εγώ θέλω να συγκεντρωθώ και αν μιλήσω θα ξεσυγκεντρωθώ

Απομονώνεσαι δηλαδή και λίγο;

Ναι, πάρα πολύ. Νομίζω ότι το καταλαβαίνεις, γιατί δεν μπορώ να το κάνω αλλιώς...

Έχεις παρατηρήσει να έχεις επηρεαστεί και να το κουβαλάς και στο σπίτι αυτό;

Δεν κουβαλάω νεύρα στο σπίτι όμως το μυαλό μου πρέπει να είναι ξεκούραστο, οπότε εγώ χρειάζομαι κάποιες ώρες συγκεκριμένες να κοιμηθώ. Έτσι κι αλλιώς μου αρέσει ο ύπνος. Έτσι θα προσπαθήσω να κοιμηθώ. Μπορεί να βλέπει ο άντρας μου τηλεόραση κι εγώ να πάω να κοιμηθώ γιατί είμαι κουρασμένη. Είναι της δουλειάς όλο αυτό. Γιατί εγώ την επόμενη μέρα πρέπει να σηκωθώ και να είμαι φρέσκια. Το μυαλό μου να είναι καθαρό, να είναι ξεκούραστο. Γιατί οι απαιτήσεις είναι μεγάλες...

Η, ας πούμε, αν κάτσω στο σπίτι να δουλέψω, τρώω από το χρόνο της οικογένειάς μου

Ναι, αυτό βλέπω. Σου φέρνει νεύρα αυτό; Μπορεί να εκνευριστείς και να γίνεις απότομη ας πούμε;

Όχι, όχι

Πως το καταφέρνεις αυτό; Φεύγεις από τη δουλειά με άγχος και μέχρι να φτάσεις στο σπίτι το έχεις καλμάρει;

Ναι...παίρνω το χρόνο μου, παίρνω ανασούλες και επίσης αυτό που στη δικιά μου τη δουλειά μου με ξε-αγχώνει, κι εγώ έχω αυτή τη δυνατότητα να το κάνω. Γιατί ας πούμε κάποιος που δουλεύει στις κρατήσεις μπορεί να μην το έχει γιατί πρέπει να λυθεί το θέμα εκείνη την ώρα, εγώ θα τα βάλω κάτω, δηλαδή αυτό που φαίνεται ηρεμία, είναι γιατί έχω πολύ καλή οργάνωση, έχω πάρα πολύ καλές σημειώσεις και τις ξεκινάω τις σημειώσεις από νωρίς.

Εννοείς μήνες πριν;

Ναι, για εκείνη την ώρα. Δηλαδή τώρα ξέρω ήδη ότι το σαββατοκύριακο θα κάνω τις σημειώσεις μου και θα κάνω την οργάνωση της εβδομάδας μου

Δηλαδή το σαββατοκύριακο εσύ δουλεύεις στο σπίτι για να οργανώνεσαι;

Ναι, για να μην μου φάει χρόνο η οργάνωση εδώ στη δουλειά. Για να είμαι προετοιμασμένη και τον εδώ χρόνο να τον...

Για να είσαι πιο αποτελεσματική στη δουλειά δηλαδή. Αυτό σε ενοχλεί καθόλου; Να πρέπει δηλαδή να τρως από τον δικό σου χρόνο γιατί πρέπει να οργανώνεσαι για την δουλειά;

Αυτή την περίοδο δεν με ενοχλεί. Γιατί δεν έχουμε την ευχέρεια να κάνουμε άλλα πράγματα

Εννοείς να πας διακοπές για παράδειγμα;

Αυτό ακριβώς! Η κάτι άλλο...

Όχι, δεν με ενοχλεί...

Είσαι λίγο «workaholic» δηλαδή θα έλεγες;

Ναι. Γιατί μου αρέσει αυτό που κάνω. Δηλαδή εγώ και που θα κάτσω εκεί και θα βλέπω λογαριασμούς με καλμάρει, με ικανοποιεί. Πες το αρρώστια, αλλά με ικανοποιεί

Να σου πω και κάτι...είναι σημαντικό να μην έχεις και πίεση από το σπίτι σου. Δηλαδή δεν έχω έναν άντρα που θα μου πει «μα, πάλι δουλεύεις;» όχι, το καταλαβαίνει...

Όπως και το να μην έχεις ενοχές. Γιατί άλλοι έχουν ενοχές που πρέπει να είναι στο σπίτι και να δουλέψουν γιατί κλέβουν χρόνο από τα παιδιά, από τον σύζυγο, από τον εαυτό τους...

Ναι, και πάλι. Αν με χρειαστούν τα παιδιά θα σταματήσω, θα ασχοληθώ με τα παιδιά, θα αφήσω πιο πίσω το σπίτι. Κοιτάω πρώτα τα παιδιά και οι δουλειές του σπιτιού ας μείνουν πίσω. Δεν με πειράζει...

Δηλαδή εσύ το αντιμετωπίζεις με καλή οργάνωση και ανάσες, δεν κάνεις κάτι άλλο όπως γυμναστική ή άλλη εκτόνωση όπως να φωνάζεις;

Όχι, δεν έχω φτάσει σε αυτό το σημείο (γέλια). Ενδεχομένως όμως να έχω ξεσπάσει στη δουλειά όμως, έτσι; Δηλαδή πέρυσι κάποια στιγμή που με ενοχλούσε η φασαρία και δεν μπορούσα να δουλέψω, μου έβγαине γκρίνια. Ναι, μπορεί να γκρινιάσω

Ωραία, τα δικά σου τα έχεις λύσει. Είσαι ευχαριστημένη με το πως είναι οργανωμένη η δουλειά; Με τη θέση εργασίας ας πούμε;

Όχι, αυτό μου τη δίνει. Δυσκολεύομαι να συνυπάρξω με τους συναδέλφους που είμαστε στο γραφείο. Έχει φασαρία, δεν υπάρχει λόγος να είμαστε μαζί. Θα προτιμούσα να είμαι μόνη μου σε ένα γραφείο και αν χρειάζομαι κάτι για την δουλειά να μπορώ να επικοινωνώ με τους συναδέλφους. Αλλά θα το λύσω κι αυτό, μη νομίζεις

Θα απευθυνθείς στη διεύθυνση;

Ναι, θα απευθυνθώ στη διεύθυνση αλλά αν πάω και πω έχω αυτό το πρόβλημα χωρίς να προτείνω κάτι, δεν θα μου το λύσει. Και αυτό το λέω από εμπειρία. Θα πω ότι θέλω αυτό να γίνει αυτό έτσι, θα το δώσω σαν επιλογή

Πιστεύεις θα το κάνει η επιχείρηση;

Ναι, πιστεύω θα το κάνει

Γενικά από την εμπειρία σου, τόσα χρόνια εδώ, αυτά που έχεις ζητήσει τα έχει κάνει;

Ναι, νομίζω γενικότερα, ναι. Θα σου πω και κάτι όμως. Δεν θεωρώ ότι ζητάω και παράλογα πράγματα. Θεωρώ ότι αυτά που ζητάω, τα ζητάω με ωραίο τρόπο. Πείτε μου εσείς, θα σας πω κι εγώ...Γενικά δεν έχω παράπονο. Αναγνωρίζουν και βλέπουν και τον όγκο δουλειάς που βγαίνει και σκέφτονται γιατί να την χάσουμε, γιατί να μην την έχουμε ευχαριστημένη...

Πιστεύεις κάποιος ειδικός, ψυχολόγος ή άλλος, θα μπορούσε να βοηθήσει κάποιους στη δουλειά να διαχειριστούν το άγχος τους;

Ναι, θα μπορούσε να βοηθήσει. Είμαι πολύ υπέρ του να συζητάς τα προβλήματα και να τα λύνεις

Έχεις δει όλα αυτά τα χρόνια να έχει γίνει κάποιο σεμινάριο ή εκπαιδευτικό πρόγραμμα;

Σε σχέση με το άγχος; Όχι, ποτέ

Γενικά, αν μπορούσες να αλλάξεις κάτι, όσον αφορά τη δουλειά τι θα ήτανε; Αν μπορούσες, για παράδειγμα, να μην χρειάζεται να δουλεύεις το σαββατοκύριακο και να ξοδεύεις το χρόνο για σένα;

Είμαι ικανοποιημένη από το οικονομικό, από το αντικείμενο της εργασίας και μόνο το χωροταξικό με ενοχλεί, το οποίο θα το λύσω.

Το ότι δουλεύω το σαββατοκύριακο αυτή τη στιγμή δεν με ενοχλεί. Όταν θα αρχίσει να με επηρεάζει και να με ενοχλεί θα κάνω κάτι γι' αυτό

Σ' ευχαριστώ πάρα πολύ!

Κι εγώ!

Συνέντευξη 3

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

46

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμη

Εκπαίδευση

ΑΤΕΙ Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Ηράκλειο

Τομέας απασχόλησης

Τμήμα Γκρουπ

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

Στον τουρισμό, 23, σε γραφεία 15

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Φυσικά και μου αρέσει! Οι άνθρωποι είναι το πρόβλημα. Το αντικείμενο είναι υπέροχο. Είναι πολύ δημιουργικό το κομμάτι. Έχω περάσει από πολλά πόστα για να καταλήξω σε αυτό

Είχες πάει συνειδητά σε αυτό το χώρο, σου άρεσε από την αρχή...

Ναι

Θεωρείς ότι είναι απαιτητικός κλάδος ο τουριστικός;

Φυσικά και είναι απαιτητικός. Μια ψυχολόγος μου είχε πει κάποια στιγμή ότι της κάνει εντύπωση πως ο εγκέφαλος μας λειτουργεί 6 μήνες ασταμάτητα και 6 μήνες δεν κάνει τίποτα.

Και για εμάς που δουλεύουμε όλο το χρόνο, έχει διακυμάνσεις ανάλογα με την ειδικότητα του καθενός και την περίοδο. Ας πούμε στο τμήμα των γκρουπ, κάνει μία κοιλιά από τον Αύγουστο μέχρι τέλος Οκτώβρη, που γεμίζει με τις προσφορές που φτιάχνουμε για την επόμενη σεζόν. Πέφτει η ένταση του άγχους, γιατί όταν φτιάχνεις μία προσφορά χωρίς να έχεις κάποιον από πάνω σου έχει μεγάλη διαφορά από το να ετοιμάζεις μία προσφορά ή ένα πρόγραμμα για ένα γκρουπ που επείγει. Υπάρχουν διακυμάνσεις. Η κορυφή μας είναι από αρχές Νοέμβρη μέχρι Μάρτιο – Απρίλιο που πέφτουν βροχή φυσικά, μέχρι να διαπιστώσουν ότι δεν υπάρχει πια διαθέσιμο δωμάτιο και σταματάνε. Υπάρχει πάντα ζήτηση όμως, και τους 12 μήνες και η μόνη διαφορά είναι ότι το καλοκαίρι έχεις και το operation ταυτόχρονα με τη ζήτηση

Παραδοσιακά όμως είναι συγκεκριμένα τα διαστήματα που έρχονται τα γκρουπ

Ναι, γιατί δεν μπορείς να βρεις 20 – 30 δωμάτια last minute, δεν υπάρχει αυτό

Και γενικά αποφεύγουν το καλοκαίρι, σωστά;

Τα ξενοδοχεία τα ίδια αποφεύγουν να δίνουν σε γκρουπ δωμάτια, δεν έχει νόημα. Τα δίνουν σε μεμονωμένους στις τιμές που θέλουνε, με τους όρους που θέλουνε. Βοηθάει καλύτερα να φύγουνε 5 δωμάτια από το να φύγουνε 25 δωμάτια

Γενικά καταλαβαίνω ότι είναι απαιτητικός ο κλάδος

Κοίτα ,αν υπάρχει σύστημα η δουλειά μπορεί να βγει και ευχάριστα. Αν υπάρχει σύστημα και συνεργασία στην ομάδα, η δουλειά μπορεί να βγει. Το έχω βιώσει αυτό σε προηγούμενες εργασίες

Και έτσι μειώνεται και το άγχος φαντάζομαι...

Εννοείται

Όταν υπάρχει εμείς και όχι ο καθένας μόνος του. Πιστεύω πάρα πολύ στην οργάνωση. Όταν υπάρχει ένα σύστημα, ένας τρόπος τον οποίο ακολουθούν όλα τα μέλη της ομάδας έτσι ώστε να μην χάνουμε χρόνο στην αποθήκευση δεδομένων και στο να βρίσκουμε πληροφορίες. Όταν υπάρχει ένας κουβάς πληροφοριών στον οποίο έχουν όλοι πρόσβαση και για είναι εύκολο για όλους θα πρέπει να ακολουθηθούν κάποιοι κανόνες από το σύστημα, τότε μπορούμε να μειώσουμε τον χρόνο εργασίας και φυσικά να γίνει πιο ομαλή η συνλειτουργία της ομάδας...

Εσύ το έχεις ξεκάθαρο στο μυαλό σου...

Το έχω ξεκάθαρο στο μυαλό μου, γιατί το έχει βιώσει επί χρόνια σε προηγούμενη δουλειά που ήμουν

Και το έχεις δει να δουλεύει...

Φυσικά και δουλεύει. Οι ερωτήσεις που κάνουμε μετά είναι «θύμισέ μου» ή «έχεις ακούσει κάτι καινούργιο γι' αυτό» και τελειώνει η υπόθεση

Οπότε, οι παράγοντες που δημιουργούν το άγχος θα έλεγες ότι είναι η έλλειψη οργάνωσης

Φυσικά, εγώ μπορεί να έχω ψυχολογικά προβλήματα και να πρέπει να απευθυνθώ σε γιατρό γιατί θέλω να υπάρχει οργάνωση και όχι χάος...δεν ξέρω (γέλια)

Στη δουλειά θεωρείται προσόν η οργάνωση...

Ναι, όχι όμως για όλους

Δεν είναι όλοι το ίδιο οργανωμένοι...

Ναι...

Τι άλλο δημιουργεί άγχος εκτός από αυτό;

Η έλλειψη συνεργασίας που πηγάζει από το γεγονός ότι ένα ή παραπάνω άτομα της ομάδας δεν θέλουν να συνεργαστούν για τους δικούς τους λόγους. Είτε αυτοί έχουν να κάνουν με την ανασφάλεια τους, ή την αυτοπροβολή και το εγώ τους

Οπότε έχει να κάνει με τις προσωπικότητες που υπάρχουν στην ομάδα και την χημεία που υπάρχει μεταξύ τους..

Δεν πιστεύω στην καλή χημεία, πιστεύω στο αν θέλει ο καθένας να συμβάλει στην ομάδα. Για μένα είναι πολύ ξεκάθαρο αυτό. Αν θέλεις να συμβάλεις και είσαι εντάξει με τον εαυτό σου και δεν

φοβάσαι τον άλλο, τότε δεν υπάρχει πρόβλημα. Είμαστε όλοι διαφορετικοί μεταξύ μας, αυτό είναι το μόνο δεδομένο, είναι το πιο ξεκάθαρο απ' όλα, έχουμε έρθει από διαφορετικά background, το θέμα είναι πόσο εντάξει είμαστε με τον εαυτό μας για να πούμε «δεν απειλούμαι από τον άλλο» για να του βάζω εμπόδια, για να μην τον βοηθάω.

Το άλλο είναι πόσο εγώ θέλω να δουλέψω. Γιατί αν ο ένας θέλει να δουλέψει πολύ και ο άλλος θέλει να δουλέψει λιγότερο, εκεί τώρα υπάρχει είτε μία κοινή συνεννόηση του τύπου εγώ θα δουλεύω μέχρι τόσο, προχώρα εσύ, πάρε και τη δόξα, οπότε όλα καλά. Το παίρνει όλη η ομάδα απόφαση ότι ο ένας τραβάει μέχρι εκεί και ο άλλος μέχρι εκεί αλλά πάλι με επικοινωνία, όλα καλά ή στη «φέρνω» και κάνω πως δουλεύω και εκεί τώρα αρχίζουν οι αντιπαλοότητες.

Δηλαδή αν είχες συμφωνήσει ότι θα κάνουμε όλοι τη δουλειά αλλά θα φαίνεται ένας, δεν θα είχες πρόβλημα;

Όχι, δεν έχει να κάνει μ' αυτό. Ότι θα κάνουν όλοι τη δουλειά και θα φαίνεται ένας. Ο καθένας κάνει αυτό που του αναλογεί. Και φαίνεται σε αυτό επάνω...

Επειδή το διαχώρισες. Είπες ότι αν συμφωνήσουμε να κάνουμε όλοι δουλειά αλλά ένας θα την παρουσιάζει...

Όχι, όχι. Είπα ότι αν συμφωνήσουμε ότι ο ένας δεν θα κάνει δουλειά γιατί δεν μπορεί ή γιατί δεν έχει τις γνώσεις ή γιατί, γιατί, γιατί...έχει καλώς...ας την κάνει ο άλλος. Γιατί δεν μπορούν όλοι να αποδώσουν το ίδιο...

Σαν ομάδα δεν πρέπει να παρουσιάσουν μία δουλειά; Αυτό δεν είναι το νόημα της ομάδας;

Λοιπόν εκεί τώρα έρχεται, το ποιος είναι ο αρχηγός της ομάδας. Και το πώς θα αντιμετωπίζει σε μία παρουσίαση, τους υπόλοιπους της ομάδας. Η το παρουσιάζει εγώ ή το παρουσιάζει εμείς, συλλογικά. Αυτό έχει να κάνει με τον άνθρωπο πάντα

Εσύ έχεις πρόβλημα να παρουσιάσει ένας ή θες να φαίνεσαι κι εσύ;

Έχω υπάρξει σε αυτό το πλαίσιο, σε προηγούμενη εργασία μου, όπου εκεί ένας πάντα παρουσίαζε αλλά η ομάδα ήταν αυτή. Είναι πολύ συγκεκριμένα τα πράγματα

Εσύ εκεί ένιωθες δικαιωμένη; Ότι η δουλειά σου φαινόταν;

Η δουλειά μου φαινόταν αλλά δεν υπήρχε δυνατότητα εξέλιξης γιατί θα έπρεπε να υπερπηδήσω την φιλενάδα μου

Ήσουν ευχαριστημένη με εκείνο το μοντέλο. Δούλευε...

Τάξη και οργανωμένα πράγματα, δεν το συζητάμε. Και on line τα πάντα για να μπορώ να έχω πρόσβαση από το σπίτι μου. Σε φακέλους, σε κατηγορίες...

Έπρεπε να δουλεύεις από το σπίτι πολλές φορές;

Ποτέ

Επειδή είπες ότι μπορούσες να τα βλέπεις από το σπίτι...

Άμα σου τύχει κάτι, το καταλαβαίνεις κι εσύ. Αν είσαι στο σπίτι σου και σου τύχει κάτι, δεν θα προσπαθήσεις να το λύσεις; Δεν σου λέω να ανοίξω υπολογιστή για να δουλέψω, δεν υπήρχε περίπτωση, δεν μπόρεσα...

Την πίεση λάθους την ένιωθες; Τότε ή τώρα;

Ναι, αυτό είναι πιστεύω μέσα στην υπευθυνότητα του κάθε ανθρώπου. Το αίσθημα της ευθύνης. Πιστεύω όλοι το νιώθουνε, ότι, ξέρεις, να το προσέξω μη γίνει λάθος. Δεν ξέρω, νομίζω ότι το νιώθουν όλοι

Η πνευματική κούραση είναι για σένα ζήτημα;

Είναι ζήτημα γιατί νιώθω ότι υπερλειτουργεί ο εγκέφαλος, αυτό που έλεγα στην αρχή, ότι μετά δεν λειτουργεί, υπερλειτουργεί...αλλά όταν αναλαμβάνεις ένα έργο από το μηδέν, από ένα απλό request και ειδικά ένα γκρουπ που έχει τόσα πολλά άτομα και πρέπει να συντονίσεις τόσες πολλές δραστηριότητες και προμηθευτές για να βγάλεις ένα πρόγραμμα, και καταφέρεις να το βγάλεις και πάει καλά αυτό το πράγμα, εκεί η ανταμοιβή μου είναι τεράστια γιατί εκεί δεν χρειάζεσαι «μπράβο» εκεί είσαι «εντάξει, τα κατάφερα». Πάντα ισχύει ένα μπράβο αλλά είναι τρελή ικανοποίηση, γιατί πολλοί άνθρωποι έχουν περάσει καλά από δική σου διοργάνωση. Εκεί τώρα μου αρέσει εμένα...

Αυτή είναι και η ανταμοιβή μάλλον αυτής της δουλειάς, έτσι δεν είναι;

Νομίζω, ναι. Γι' αυτό έχω επιλέξει το τμήμα των γκρουπ. Έχει πολλή δημιουργικότητα, είναι ρευστό, γιατί μέχρι να έρθει το γκρουπ γίνονται συνέχεια αλλαγές, πρέπει να έχεις φαντασία και πρέπει να αφουγκράζεσαι αυτά που σου λέει ο πελάτης ώστε να παραδώσεις αυτό ακριβώς που θέλει. Γιατί υπάρχει πολλή έλλειψη επικοινωνίας, χαλασμένο τηλέφωνο

Αυτό δηλαδή, σε σχέση με τους μεμονωμένους είναι πιο δύσκολο γιατί είναι πιο πολλοί οι πελάτες και ο καθένας μπορεί να λέει κάτι άλλο;

Δεν ξέρω. Η μόνη μου εμπειρία από μεμονωμένους είναι το fly and drive το οποίο όλη η ιστορία ήταν να βρω τα ξενοδοχεία, το οποίο είναι πιο εύκολο για 2 άτομα απ' ότι είναι για 40, αυτή είναι η μόνη διαφορά...δεν θέλουνε εστιατόρια, τόσους πολλούς suppliers, υπηρεσίες. Εστιατόρια, εκδηλώσεις να διοργανώσεις, αθλοπαιδιές, ακτοπλοϊκά. Θέλουν πολύ περισσότερα πράγματα αυτοί. Πάλι παρακολουθούσα τα fly and drive μου γιατί έδινα το what's up στους πελάτες, πάλι τα παρακολουθούσα αλλά ήταν πιο εύκολα διαχειρίσιμο γιατί ήταν 2 άτομα μόνο. Και επίσης δεν έκαναν αλλαγές γιατί δεν είχαν τόσες υπηρεσίες. Με τα γκρουπ πρέπει να είσαι stand by γιατί έγινε αυτό ή εκείνο, αλλάζουνε.

Δηλαδή είναι πολύ συνηθισμένο να γίνονται αλλαγές στα γκρουπ...

Πολύ! Μου έχει τύχει περίπτωση, 2 μέρες πριν έρθει το γκρουπ να χαλάσει ο καιρός και είχαν κλείσει ιστιοπλοΐα, snorkeling, jeep safari, gala dinner. Οπότε πήρα τηλέφωνο τους προμηθευτές τον ένα μετά τον άλλο και τους λέω «για να μην χάσει κανείς σας τη δουλειά διατίθεστε να αλλάξετε ημερομηνίες, ώρες κλπ.» το παλέψαμε, έγινε τούμπα όλο το πρόγραμμα, γίνανε όλα και ακολουθούσαμε τον καιρό με την ώρα. Δηλαδή σταματάει ο αέρας 5 η ώρα το απόγευμα, ξεκινάει το sailing. Άστα, μεγάλες στιγμές...

Τι σου αρέσει στα γκρουπ αφού έχει τόση πολλή δουλειά;

Με φτιάχνει η αδρεναλίνη

Σου αρέσει δηλαδή και αυτό της τελευταίας στιγμής μάλλον;

Όχι, δεν είναι της τελευταίας στιγμής. Είναι ότι για να καταλήξεις ότι αυτοί έχουν πάρει όλα αυτά, εσύ έχεις μπει στη διαδικασία να τα βάλεις μέσα σε μία προσφορά. Έχεις βάλει τον εαυτό σου στη διαδικασία τι θα θέλαν αυτοί

Ναι, αλλά εσένα δεν σε άγχωσε το ότι έπρεπε να τα αλλάξεις όλα και να κάνεις το πρόγραμμα από την ανάποδη;

Όχι

Σου άρεσε δηλαδή κατά βάθος;

Αφού το 'χω! (γέλια) Είμαι junkie

Με το μισθό και την αβεβαιότητα στη δουλειά πως το βλέπεις;

Πρέπει η δουλειά να αμείβεται αλλιώς δεν υπάρχει λόγος να γίνεται

Επειδή με τα τουριστικά πάντα υπάρχει το θέμα σήμερα έχουμε δουλειά, αύριο μπορεί να μην έχουμε, μπορεί να μην σε χρειάζονται, μπορεί να φύγεις νωρίτερα...

Α, δεν έχω τέτοια προβλήματα. Πάω αλλού! Δεν θα κάτσω να σκάσω

Με το μισθό είσαι ικανοποιημένη;

Εντάξει, δεν είμαι ζάμπλουτη αλλά ναι

Όσον αφορά το γενικότερο κλίμα στη δουλειά, μάλλον με την συνεργασία είναι που έχεις θέμα

Ναι, δεν μπορώ τους κακούς ανθρώπους. Έχω πρόβλημα. Έχω ψυχιατρικό, καθαρά, πρόβλημα. Δεν μπορώ τους κακούς ανθρώπους και το ψέμα. Και δεν μπορώ και τους εγωκεντρικούς ανθρώπους, που όλα γύρω τους γυρίζουν

Γιατί δυσκολεύουν την συνεργασία τέτοιες προσωπικότητες...

Μου χαλάνε τη διασκέδασή μου. Είναι σαν να έχω πάει στην παιδική χαρά και είναι ένα κακό παιδί εκεί...εγώ έχω έρθει να περάσω καλά, να γουστάρω, και μου το χαλάει...

Επειδή έχεις βιώσει το άγχος, ήθελα να μου μιλήσεις πρώτα για τα σωματικά συμπτώματα. Τι έχεις παρατηρήσει;

Απ' όλα μου τα χρόνια και ανάλογα τις ειδικότητες που είχαν περάσει, το πιο σύνθηρες είναι στο πολύ στρες, να μου κόβεται η περίοδος. Να μου κόβεται ένα μήνα, να αδιαθετώ ξανά μέσα στον μήνα και να παίρνει ένα τρίμηνο περίπου να επανέλθει στα φυσιολογικά. Πρήξιμο, κατακράτηση υγρών και τελευταία, με το όμορφο κλίμα που βιώνω, έχω ταχυπαλμίες και αυξημένη πίεση και αυξημένους παλμούς μόνιμα πλέον. Έχω βγάλει και εκζέματα κατά καιρούς για τα οποία ο δερματολόγος μου είπε ότι δεν είναι έκζεμα αλλά ότι ο εγκέφαλος μου ήθελε με το ξύσιμο να χαλαρώσει. Σταμάτησα να το ξύνω και φύγανε

Με το έντερο έχεις κάποιο θέμα;

Εδώ τώρα δεν ξέρω. Όταν είμαι ήρεμη, είμαι μια χαρά. Πρήξιμο έχω και έχω κάνει και δυσκοιλιότητα

Ψυχολογικά συμπτώματα έχεις;

Έχω δυσκολία στη συγκέντρωση

Στη συμπεριφορά έχεις δει διαφορά; Αν μεταφέρεις νεύρα στο σπίτι και το αντίθετο

Εννοείται! Και το αντίθετο.

Επίσης νιώθω ότι επηρεάζει την προσωπική μου ζωή, διότι μου παίρνουνε τη χαρά από την εργασία μου και μετά είμαι εκνευρισμένη και θέλω να το πω στους φίλους μου και επειδή συμβαίνει συχνά, το λέω συχνά, και τους εκνευρίζει. Προσπαθώ να το μαζεύω αλλά μου ξεφεύγουνε

Την αίσθηση του χιούμορ την έχεις διατηρήσει; Έχεις γίνει πιο γκρινιαρά;

Όχι, όχι έχει γίνει λίγο πιο British το χιούμορ μου, έχει γίνει λίγο μαύρο, αλλά παραμένει.

Έχω γίνει λίγο πιο γκρινιαρά, όταν δεν το συγκρατώ και μου βγαίνει. Επίσης έχουν μειωθεί οι ανοχές μου στην βλακεία των ανθρώπων. Αυτό έχει να κάνει και με την ηλικία βέβαια...

Πίνεις πιο πολύ;

Πιο πολύ απ' ότι έπινα, όχι

Όταν νιώθεις όλα αυτά που ανέφερες πιο πάνω, τι κάνεις για να βοηθήσεις τον εαυτό σου;

Εξαρτάται την περίπτωση. Υπάρχουν φορές που γεμίζω πιο πολύ τον χρόνο μου, υπάρχουν φορές που τον αδειάζω τελείως, ανάλογα πως είμαι. Υπάρχουν φορές που βγαίνω με φίλους που υπάρχει ένα αλισβερίσι...

Μπορεί να μην απαντήσω σε κανένα τηλέφωνο και να μην επικοινωνήσω με κανέναν για ένα σαββατοκύριακο και μπορεί να γυρίζω όλο το σαββατοκύριακο.

Ανάλογα πως θα σου βγει δηλαδή;

Ναι, ναι ανάλογα...

Όταν λες ότι αδειάζεις το χρόνο σου, τι σημαίνει;

Δεν κάνω τίποτα. Δεν σηκώνω ούτε το τηλέφωνο. Θα κάτσω να κάνω δουλειές, να κάνω ένα περίπατο, όπου με βγάλει...

Γυμνάζεσαι; Μου είπες ότι περπατάς

Τώρα που θα πάρω και το e bike, θα κάνω πολύ ποδήλατο. Η αλήθεια είναι ότι μέχρι πέρυσι που ζορίστηκα πολύ στο προηγούμενο γραφείο και δεν συνέχισα την γυμναστική, μέχρι τότε με εκτόνωνε πάρα πολύ. Επίσης το περπάτημα από και προς τη δουλειά μου αδειάζει το μυαλό το πρωί για να έρθω εδώ και αδειάζει το άγχος μέχρι να πάω στο σπίτι. Οπότε, ναι, είναι πολύ καλό αυτό. Απλά είναι 4,2 χλμ πήγαινε και 4,2 χλμ έλα

Είναι ένα καλό νούμερο για ημερήσιο περπάτημα...Ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας σου;

Ναι, σαφέστατα, ναι

Κάνει κάτι γι' αυτό; Θέλει να σε βοηθήσει;

Υποστηρίζει εμένα αλλά δεν κάνει κάτι επί του προβλήματος

Δεν παίρνει κανένα μέτρο για να διορθώσει την κατάσταση;

Όχι. Χρησιμοποιεί την διπλωματία και αναμονή μέχρι να επιλυθεί το πρόβλημα μόνο του

Φαντάζομαι ότι θα ήθελες να γίνει κάτι;

Ναι, έχω γίνει κουραστική η αλήθεια, αλλά σε αυτή την περίπτωση έχουν δίκαιο γιατί οι συνθήκες ενδέχεται να αλλάξουν μέχρι το τέλος του χρόνου οπότε θα λυθεί το πρόβλημα μόνο του και γι' αυτό κάνω υπομονή και αποφάσισα ότι δεν θα βγαίνω από τα ρούχα μου λόγω συναδέλφου

Οπότε η ρήξη με συνάδελφο είναι το πρόβλημα που δεν αντιμετωπίζεται δραστικά αλλά που κάποια στιγμή θα λυθεί

Επειδή υπάρχει χρονοδιάγραμμα. Διότι σαν άνθρωπος που του αρέσει το σύστημα, λειτουργώ πάντα με στόχους. Αν δεν υπάρχει στόχος, δηλαδή να κάνω την χαμαλοδουλειά για κάποιον άλλον χωρίς να υπάρχει αποτέλεσμα ή χωρίς να βγαίνει κάτι σε συναισθηματικό επίπεδο, δεν μπορώ εγώ να λειτουργήσω

Τι εννοείς «να βγαίνει συναισθηματικά» στη δουλειά;

Να φτιάχνομαι, ότι κατάφερα κάτι...είναι ένας στόχος. Όταν παίρνεις ένα request και το ολοκληρώνεις, έχεις πετύχει ένα στόχο. Όταν ο στόχος σου είναι να βγάλεις όσο το δυνατό περισσότερα επιτυχημένα request, είναι μία ίντριγκα...εσωτερική πάντα. Δεν έχει να κάνει με τους άλλους, έχει να κάνει με μένα. Το πώς λειτουργώ εγώ. Δεν ανταγωνίζομαι κανένα, είναι το προσωπικό μου στοίχημα.

Όλα αυτά τα χρόνια που δουλεύεις με αυτούς τους ρυθμούς, έχεις νιώσει να σου κάνουν mobbing, να σε βάζουν στην άκρη λόγω κλίκας;

Συμβαίνει, αλλά μετά βλέπουν ότι είναι η ιδιοσυγκρασία μου, ο χαρακτήρας μου, το στυλ μου. Έτσι έχω μάθει από μικρή να λειτουργώ γιατί πάντα δούλευα, γι' αυτό και δεν λέω «δεν μπορώ», το κάνω και προχωράω

Το θέμα που έχεις σε αυτό το γραφείο, το είχες και σε προηγούμενες δουλειές;

Όχι...δεν είχα τέτοιο θέμα. Δούλευα πολύ καλύτερα στην προηγούμενη ομάδα

Τα σωματικά προβλήματα που έχεις εδώ λόγω άγχους, τα είχες σε προηγούμενη δουλειά;

Τα είχα και στην προηγούμενη δουλειά αλλά ενώ έλεγα ότι είχα πρόβλημα και χρειάζομαι βοήθεια, δεν πήραν άτομο. Ενώ δούλευα 12 ώρες την ημέρα, τους είπα επανειλημμένα και προφορικώς και γραπτώς ότι δεν μπορώ να συνεχίσω να δουλεύω τόσους μήνες 60 ώρες την εβδομάδα. Δεν έκαναν κάτι γι' αυτό γιατί δεν ήθελαν να πάρουν έξτρα άτομο, είχαν αποφασίσει ότι δεν θα προσλάβουν άλλο άτομο. Είπαν, θα βγάλουμε τη σεζόν, όπως τη βγάλουμε... και είχαμε όλοι πάρα πολύ δουλειά. Είμασταν μειωμένο προσωπικό και βγάλαμε τη δουλειά

Άγχος είχαν όμως όλοι...έκαναν κάτι να βοηθήσουν, για παράδειγμα με κάποιο σεμινάριο ή κάποιες δράσεις για την διαχείριση του άγχους;

Όχι, τι είναι αυτά που λες; Εγώ το μόνο που τους είπα όταν παραιτήθηκα, γιατί είχα και έχω καλές σχέσεις μαζί τους, είναι ότι πρέπει να επιβραβεύει το προσωπικό και όταν γίνεται μια ομαδική δουλειά που υπερβαίνει τις δυνάμεις και το ωράριο των συναδέλφων, πρέπει να τους επιβραβεύει έμπρακτα.

Πως δηλαδή;

Όταν, ας πούμε, έγινε μια μεγάλη ημερίδα με 250 ξενοδόχους που ήταν ένα αρκετά μεγάλο event, και χρειαζόμασταν πολλούς συναδέλφους να δουλέψουν πάνω σ' αυτό, ξεκίνησε με μια επιστολή

και στη συνέχεια έβαλαν και τον ιδιοκτήτη της εταιρείας να στείλει ευχαριστήρια επιστολή σε όλο το προσωπικό. Ο οποίος έδωσε και μπόνους, ένα μισθό, σε όλους

Θα ήθελες να κάνει και κάτι ακόμα, όταν εσύ του λες ότι έχεις τόσα προβλήματα;

Επειδή είμαι ντόμπρο άτομο, όταν σου λέω ότι έχω αυτό το πρόβλημα, θα μου πεις «ναι, έχεις αυτό το πρόβλημα αλλά αυτή τη στιγμή δεν θα γίνει αυτό που ζητάς. Μπορείς να με στηρίξεις;» Αν σου πω, ναι, και το επιλέξω, θα είμαι εκεί μέχρι να βγει η σεζόν. Αν όμως μου το κρύψεις και δεν έχω την επιλογή να το επιλέξω αυτό λέγεται εξαπάτηση. Πες μου ντόμπρα «αυτό συμβαίνει» αφού ξέρεις ότι θα σε βοηθήσω, δεν θα σε αφήσω έτσι. Τουλάχιστον να μην θυμώσω που δεν μου το είπες

Τα σωματικά προβλήματα τα παραβλέπεις, λες «τι να κάνουμε, λόγω άγχους υπάρχουν κι αυτά»

Δεν είναι ότι τα παραβλέπω, είναι ότι δεν μπορώ να κάνω κάτι. Αν δεν ρίξω ρυθμούς, τι μπορώ να κάνω; Πρέπει να ρίξω ρυθμούς. Αυτό είναι μια επιλογή που πρέπει να κάνω κάποια στιγμή

Πιστεύεις ότι ο εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για το άγχος του; πρέπει να το δει μόνος του και να ρίξει τους ρυθμούς του, πρέπει να το αναφέρει στον εργοδότη του και να δει τι μπορεί να κάνει αυτός;

Για μένα προσωπικά, και να ρίξω τους ρυθμούς μου, πάλι θα απαιτώ την ομάδα και τη συνεργασία, γιατί και αυτά θα μου προκαλέσουν άγχος. Οπότε, δεν είναι το πρόβλημά μου να δουλεύω πολύ, είναι να δουλεύω καλά, σε καλό περιβάλλον

Όταν φρακάρω επίσης από την πολλή δουλειά, ανοίγω το στόμα μου και το λέω. Μέχρι εδώ πάει, δεν μπορώ να δώσω άλλο. Έχω πάρει το μάθημα μου. Δεν μπορώ να τα παίρνω όλα πάνω μου

Γενικά όμως τα τραβάς τα όρια σου, τα φτάνεις, τα ξεπερνάς...

Ναι, εκεί είναι η ίντριγκα...να τα καταφέρω!

Ευχαριστώ πάρα πολύ

Συνέντευξη 4

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

31

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμη

Εκπαίδευση

Σχολές ΟΤΕΚ Τουριστικά και Μάνατζμεντ

Τομέας απασχόλησης

Στις κρατήσεις και εδώ και ένα μήνα στα συμβόλαια

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

Σε τουριστικά γραφεία 2 χρόνια, στον τουρισμό γύρω στα 11 χρόνια

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Ναι, μου αρέσει

Σου δημιουργεί άγχος, θεωρείς ότι είναι πολύ απαιτητικός κλάδος;

Έχει στρες αλλά οποιαδήποτε δουλειά έχει να κάνει με ανθρώπους είναι πολύ απαιτητική

Θεωρείς ότι έχει κάποια ιδιαιτερότητα παραπάνω;

Το χειμώνα δεν έχεις τόσο στρες, το καλοκαίρι όμως έχει πολλή πίεση. Θα υπάρξουν και στιγμές το χειμώνα που μπορεί να πιεστούμε σαν συμβόλαια, που μπορεί να βγουν κάποιες πληρωμές, που θα πρέπει να γίνει έλεγχος. Όμως το καλοκαίρι υπάρχει πιο πολύ άγχος

Αν συγκρίνω τα συμβόλαια με τις κρατήσεις...οι κρατήσεις είναι τώρα για τώρα, δηλαδή έχει μία απαίτηση ο πελάτης, θέλει ένα συγκεκριμένο ξενοδοχείο, το βρίσκουμε εκείνη τη στιγμή. Στα συμβόλαια έχει να κάνει με ολόκληρο το κατάλυμα. Πρέπει να γίνει σωστά το συμβόλαιο από την αρχή μέχρι το τέλος γιατί έτσι και γίνει ένα μικρό λάθος, μπορεί να κοστίσει χιλιάδες. Και οι ξενοδόχοι συνήθως δεν ελέγχουν το συμβόλαιο, είναι πολλοί ελάχιστοι αυτοί που το κάνουν. Μόνο κάποια γραφεία που κάνουν μάνατζμεντ, που εκεί ελέγχουν αλλά και πάλι τους ξεφεύγουν.

Σήμερα βρήκαμε ένα μικρό λάθος σε ένα υπογεγραμμένο συμβόλαιο που δεν το πρόσεξε κανείς. Δεν το είχα δει εγώ, ούτε το γραφείο που μανατζάρει το ξενοδοχείο. Είχε υπογράψει κιόλας οπότε θα μπορούσα να το αφήσω όπως είναι, αλλά στον έλεγχο που κάνω πάντα πριν το δώσω για υπογραφή στην υποδιευθύντρια, το βρήκαμε το λάθος, το διορθώσαμε και το στείλαμε. Ειδικά οι ξενοδόχοι ή οι διευθυντές ή οι ιδιοκτήτες κάποιων ξενοδοχείων λίγο πιο μικρών, δεν δίνουν σημασία σε πολλά πράγματα

Σχεδόν το απαντήσαμε το δεύτερο ερώτημα, ποιοι είναι οι παράγοντες που προκαλούν εργασιακό άγχος...

Είναι πολλά, αλλά το βασικό είναι όταν πρέπει να γίνουν τα συμβόλαια μαζεμένα, όταν πρέπει να προετοιμαστούμε, είναι τα χρηματικά του συμβολαίου και του ξενοδοχείου...

Σε αγχώνει μόνο ότι έχει να κάνει με το συμβόλαιο; Ή υπάρχει και κάτι άλλο; Κάνεις υπερωρίες για παράδειγμα;

Όχι. Στις κρατήσεις αρκετές φορές είχα μείνει παραπάνω για να γίνει κάποια δουλειά γιατί ήταν τώρα για τώρα. Στα συμβόλαια, έχω και τον συνάδελφό μου, τον διπλανό, που μου λέει δεν θα κάτσεις παραπάνω, οπότε με σώζει λίγο γιατί αλλιώς θα καθόμουν. Δεν θα μου έφτανε όμως ούτε το 24ωρο νομίζω για να τελειώσω, για να μην έχω το άγχος εγώ. Γιατί έχει να κάνει και με τον άνθρωπο το άγχος. Σε κάποιους ο ίδιος φόρτος εργασίας μπορεί να προκαλέσει άγχος, σε κάποιους άλλους όχι. Αυτό είναι το κακό που έχω εγώ. Αγχώνομαι. Σήμερα πέρασε το οκτώωρο, δεν κατάλαβα πότε πήγε 4...εγώ θέλω όταν πηγαίνει 3 η ώρα να έχει βγάλει το μεγαλύτερο ποσοστό της δουλειάς και αφήσω λίγο χρόνο για να τακτοποιήσω κάτι μικρά γραφειοκρατικά, να βάλω σε φακέλους, να συμμαζέψω. Αν δεν γίνεται αυτό, με πιάνει πανικός!

Γίνεται αυτό; Να τα τελειώνεις όλα;

Όχι. Προτεραιότητα έχουν τα συμβόλαια που μας κάνουνε τζίρο. Ωστόσο, ενώ εγώ τα πιάνω, τα φτιάχνω, μας στέλνουν κι άλλοι που δεν μας κάνουν τζίρο αλλά θέλουν τα συμβόλαιά τους. Εμείς πρέπει να τους κάνουμε το συμβόλαιό τους και να τους το στείλουμε. Οπότε αφήνω το δικό μου που είχε προτεραιότητα και πάει πίσω, γιατί ασχολούμαι με το άλλο...

Γενικά είναι πολλά τα επείγοντα;

Ναι. Τώρα από την προηγούμενη εβδομάδα, ναι. Είναι και τα ξενοδοχεία που μας στέλνουν reminder είναι όμως οι διευθυντές μας που μας λένε ποια συμβόλαια μας ενδιαφέρουν πιο πολύ

Νιώθεις την πίεση του λάθους;

Σήμερα, ας πούμε, που μίλησα με την υποδιευθύντρια που είχε βρει αυτά τα λαθάκια σε κάποια συμβόλαια, έδειξε κατανόηση γιατί είναι μόνο ένας μήνας που είμαι εκεί. Και όλοι μπορεί να κάνουμε λάθη στο τμήμα, αλλά είναι πολύ καλοί στην αντιμετώπιση. Εγώ σαν άνθρωπος όμως τρώγομαι μέσα μου και δεν μπορώ να σταματήσω να σκέφτομαι ότι έκανα λάθος και έγινα ρεζίλι. Σκέφτομαι γιατί το έκανα, πως θα μπορούσα να το αποφύγω...θέλω να παράγω, να είμαι ένα μέλος που δεν είναι βάρος και ενώ είναι φυσιολογικό να κάνουμε λάθη, εγώ αγχώνομαι...

Είσαι τελειομανής;

Ένα σκαλοπάτι πριν από τελειομανής. Γιατί μου ξεφεύγουν πράγματα. Πιστεύω ότι αν ήμουν τελειομανής δεν θα μου ξεφεύγανε...

Με τον μισθό είσαι ικανοποιημένη; Σου φτάνει;

Όχι, δεν μου φτάνει ο μισθός. Παρόλο που θεωρώ ότι είναι αρκετά καλός, ξέρω ότι θα μπορούσε να είναι και καλύτερος αλλά γενικά είμαι ικανοποιημένη

Το γενικότερο κλίμα πως είναι στη δουλειά;

Ευχάριστο. Ένταση μεταξύ συναδέλφων κάποια στιγμή θα υπάρξει γιατί είμαστε πολύ οι άνθρωποι εκεί μέσα. Είμαστε όλοι διαφορετικοί. Ο καθένας να πιεστεί λιγάκι... Γενικά όμως είμαστε καλά

Όταν νιώθεις αγχωμένη έχεις παρατηρήσει αν έχεις σωματικά προβλήματα;

Έχω πονοκεφάλους γιατί κουράζονται τα μάτια μου πολύ, παρόλο που φοράω γυαλιά με μπλε φίλτρο, είναι η πίεση που νιώθω επειδή είμαι μπροστά στην οθόνη και είτε θα βγάλω ημικρανία ή πονοκέφαλο γενικό, οπότε παίρνω algofren. Σήμερα το πήρα σχεδόν από το πρωί. Συνήθως είναι μετά το φαγητό. Επίσης έχω πόνο στους ώμους λόγω στρες. Παίρνω βιταμίνες για το ανοσοποιητικό αλλά στα γυναικολογικά έχω θέμα. Με επηρεάζει στον κύκλο μου. Δερματικά είχα βγάλει τώρα τελευταία αλλά ήταν συνδυασμός στρες στη δουλειά και στα προσωπικά

Έχεις παρατηρήσει ψυχολογικά προβλήματα; Διάθεση, ενέργεια, συγκέντρωση

Δυσκολία στη συγκέντρωση, ναι. Σήμερα που με έπιασε πανικός, έλεγα τα έχω χάσει. Έβαλα λίγο μουσική για συγκέντρωση που βρήκα στο YouTube και κάπως βοήθησε. Κακή διάθεση, σίγουρα αλλά και πάλι θα χαμογελάσω όσο και να γκριδιάζω. Κατάθλιψη, όχι δεν νομίζω αλλά ανησυχία, πανικό και δυσκολία στη συγκέντρωση σίγουρα

Έχει παρατηρήσει στη συμπεριφορά προβλήματα; Έχουν αλλάξει κάποιες συνήθειες σου;

Αυπνία με το παραμικρό άγχος θα υπάρξει γιατί πάω ξαπλώνω και τα σκέφτομαι. Τι θα μπορούσα να έχω κάνει αλλιώς ή ότι θέλω να γίνει αυτό. Αυτό υπάρχει. Κάπνισμα, ένα παραπάνω ίσως τσιγάρο να ανάψω αλλά δεν θα το τελειώσω...

Έχει παρατηρήσει να έχει αλλάξει η αίσθηση του χιούμορ ή να είσαι πιο οξύθυμη;

Αν έχω πολύ ένταση, ναι. Αλλά επειδή οι συνάδελφοι είναι πολύ καλοί οπότε θα το καταλάβουν εκείνη τη στιγμή, θα γελάσουν, θα γελάσω στο τέλος κι εγώ

Γενικά θεωρείς ότι το εργασιακό άγχος σε επηρεάζει στην προσωπική σου ζωή;

Το άγχος γενικά, ναι. Το εργασιακό άγχος, όχι. Δεν το μεταφέρω στο σπίτι. Θα το κλείσω μέσα μου. Κάποιες φορές θα περπατήσω ή θα πάω γυμναστήριο και θα μου φύγει, ή το περπάτημα με το σκυλί που βοηθάει κι αυτό

Πως το αντιμετωπίζεις;

Βάζω μουσική, θα σηκωθώ να πάω στο μπάνιο. Ο άνθρωπος θέλει χρόνο. Πρέπει εκείνη τη στιγμή να φύγουμε από αυτό που μας στρεσάρει, να σηκωθούμε λίγο, να ξεφύγουμε. Και οι δέκα βαθιές ανάσες που κάνουμε πάλι βοηθάνε. Μετά θέλουμε, βέβαια, ξανά είκοσι λεπτά να συγκεντρωθούμε αλλά εντάξει. Μπορεί να βγω και μέχρι το σούπερ μάρκετ να περπατήσω λίγο, να αγοράσω κάτι όσο είμαι στη δουλειά

Νιώθεις ανακούφιση όταν το κάνεις αυτό; Φεύγει το στρες;

Ναι, είναι αποτελεσματικό

Ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας σου; Είναι αγχωτικό το σημείο που κάθεσαι; Κάνει κάτι ώστε αυτό να μην σου δημιουργεί άγχος;

Νομίζω ότι όλοι οι εργοδότες στη δουλειά γνωρίζουν ότι είναι μία στρεσοκατάσταση. Είναι δεδομένο. Και όχι μόνο στο γραφείο. Και στο ξενοδοχείο να ήτανε...

Το γραφείο μου αρέσει, η θέση εργασίας μου είναι μια χαρά. Φασαρία μπορεί να κάνει βέβαια κάποια στιγμή ο συνάδελφος μου που θέλει να μας ανεβάσει τη διάθεση. Θα τραγουδήσει, θα πει κάτι αστείο

Εσύ βέβαια εκείνη την ώρα μπορεί να δουλεύεις...

Ναι, αλλά μας ανεβάζει παρόλα αυτά. Δεν με χαλάει. Θα ξενερώσω λίγο αλλά ούτε θα νευριάσω ούτε θα αγχωθώ γιατί μου ανεβαίνει η διάθεση...

Σαν χώρος είναι όμως πολύ καλός. Το γραφείο μου είναι αρκετά μεγάλο, τα πράγματα είναι όπως τα θέλω, έχω τις οθόνες μου, λίγο καθυστερεί το λάπτοπ γιατί είναι μεγάλο το δίκτυο...

Σε περίπτωση που έχεις αναφέρει κάποιο πρόβλημα στο χώρο της δουλειάς, είτε με συνάδελφο είτε κάτι άλλο, το έχει λάβει υπόψη του;

Στη δουλειά που είμαι τώρα, δεν μου έχει συμβεί κάτι.

Σε προηγούμενη δουλειά που είχα θέμα, είχα αναφέρει, δεν είχε γίνει κάτι, σηκώθηκα και έφυγα. Αφορούσε ένα στέλεχος, που ήταν και παλιό στη δουλειά, οπότε η δική μου γνώμη ήταν δύσκολο να μετρηθεί...

Έχεις δει αυτά τα χρόνια που δουλεύεις, να γίνεται κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την διαχείριση του άγχους;

Εδώ όχι. Μόνο στο εξωτερικό. Και στην Αθήνα. Είναι μεγάλες εταιρείες που κάνουν team building activities, που είναι σημαντικό. Το είχα κάνει και εγώ στο εξωτερικό. Επίσης έχουν δικό τους ψυχολόγο που έρχεται, αν δεν κάνω λάθος, είτε μία φορά την εβδομάδα για συγκεκριμένες ώρες ή έρχεται όταν μπορούν και οι υπάλληλοι και τους βλέπει με ραντεβού, κάπως έτσι...

Και στο εξωτερικό, το τμήμα HR είναι που προσπαθούσαν να βοηθήσουν αν υπήρχε πρόβλημα μεταξύ συναδέλφων ή με το κομμάτι της εργασίας. Πάντα απευθυνόσουν εκεί. Δεν πήγαινες στον διευθυντή. Μπορούσες να πας βέβαια στον υπεύθυνο σου πρώτα, αλλά δεν υπήρχε κάποιο πρόβλημα αν το προσπερνούσες και πήγαινες κατευθείαν στο τμήμα HR.

Εδώ είμαστε αρκετά πίσω.

Εμείς σαν τμήμα προσπαθούμε, γενικά...βγαίνουμε... Το κάνουμε μόνοι μας. Στον ενάμιση μήνα έχουμε βγει δύο φορές για μεσημεριανό φαγητό. Διαλέγουμε χαλαρή μέρα, πάμε σε ουζερί κοντά στη δουλειά για μία ωρίτσα για να μας φύγει το άγχος...

Ευχαριστώ πάρα πολύ!

Χαρά μου

Συνέντευξη 5

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

46

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμη

Εκπαίδευση

Τριτοβάθμια, ΤΕΙ Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Τομέας απασχόλησης

Δεν παίρναμε κατεύθυνση από το ΤΕΙ. Έκανα πρακτική σε ξενοδοχείο και από και πέρα δούλεψα σε τουριστικά γραφεία

Σε άλλο νησί που ήμουν για 10 χρόνια, είχαμε ένα διαφορετικό τρόπο διαχείρισης. Ο διευθυντής μας μας έδινε ευθύνες, είχαμε κάποιους tour operator για τους οποίους κάναμε από τα συμβόλαια, τη διεκπεραίωση, τις κρατήσεις, να μη σου πω και τα τιμολόγια. Όλα. Μιλούσαμε εμείς με τους πράκτορες, κάναμε τα τουρ, ότι υπήρχε το κάναμε μόνοι μας. Σαν να μην υπήρχε άλλος. Και είχαμε την ομάδα από πίσω που μας βοηθούσε. Είχαμε βοηθούς. Έπαιρνες μια ευθύνη και καταλάβαινες πως είναι να διοικείς, ας πούμε, ένα κομμάτι ενός γραφείου. Μετά από αυτό ήταν καθαρά κρατήσεις ξενοδοχείων και διεκπεραίωση

Μορφή απασχόλησης

Για κάποια χρόνια σε νησί και στην Αθήνα ήμουν μόνιμη, δούλευα όλο το χρόνο. Εδώ στην Κρήτη ήμουν εποχική

Χρόνια προϋπηρεσίας

Συνολικά σε χρόνια με ένσημα, είναι 13. Επειδή ήμουν κάποια χρόνια σεζόν δεν ήταν όλος ο χρόνος. Σαν σεζόν είναι 19

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Εγώ έτυχε να περάσω σε αυτή τη σχολή και έτυχε να ασχοληθώ με τον τουρισμό. Εάν σε κάποιον δεν αρέσει το συγκεκριμένο αντικείμενο, δεν μπορεί να κάτσει τόσα χρόνια να δουλέψει. Πραγματικά πρέπει να το αγαπάς και να βρεις ένα ενδιαφέρον, διαφορετικά δεν μπορείς να το κάνεις γιατί είναι μια δουλειά ιδιαίτερα στρεσογόνα και απαιτητική και ας μην του φαίνεται!

Σου δημιουργεί άγχος η δουλειά σε αυτόν τον κλάδο; Είναι απαιτητικός;

Ναι, είναι ιδιαίτερα απαιτητικός κλάδος και θυμάμαι τα πρώτα χρόνια που ασχολήθηκα επαγγελματικά με τον τουρισμό, σκεφτόμουνά τόσο καθηγητές, τόσο άνθρωποι περάσανε από αυτό το ΤΕΙ, ένας δεν βρέθηκε να μου πει που πάω να μπλέξω; (γέλια)

Θα είχες αλλάξει κατεύθυνση πιστεύεις;

Δεν ξέρω αν θα είχα αλλάξει κατεύθυνση, μάλλον όχι, γιατί βρήκα πολλά καλά. Δεν το μετάνιωσα που ασχολήθηκα με αυτό το επάγγελμα, απλά θα ήμουν λίγο καλύτερα προετοιμασμένη (γέλια)

Ποια θεωρείς ότι είναι η μεγαλύτερη δυσκολία σε αυτόν τον κλάδο; Τα ωράρια, η απαιτητική δουλειά το καλοκαίρι, οι συνάδελφοι;

Σίγουρα είναι τα ωράρια, γιατί ουσιαστικά την περισσότερη δουλειά την έχουμε 6 μήνες. Ακόμα και αν δουλεύεις όλο το χρόνο, αυτούς τους 6 μήνες θα δουλεύεις σαν να δούλευες ώρες για όλο το χρόνο.

Το άλλο είναι η ευθύνη. Γιατί έχεις να κάνεις με ανθρώπους, δεν έχεις να κάνεις με ένα αντικείμενο. Δηλαδή όταν έχεις την ευθύνη ο άλλος να φτάσει κάπου, να πάρει ένα καράβι, να προλάβει ένα αεροπλάνο, να μείνει σε ένα δωμάτιο, έχεις την ευθύνη ενός ανθρώπου, δεν είναι κάτι άψυχο.

Σε τι βαθμό σε επηρεάζει ότι έχει σχέση με τις εργασιακές συνθήκες. Δηλαδή σου προκαλεί άγχος ο φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου, το να μην κάνεις λάθος...

Το να μην κάνεις λάθος, αυτό με άγχωνε εμένα γιατί όταν έχεις αρκετά πράγματα να διαχειριστείς για πολύ κόσμο και διαφορετικά, δηλαδή έχεις ξενοδοχεία, έχεις τράνσφερ, έχεις εισιτήρια...το να κάνεις ένα λάθος μπορεί να αποβεί μοιραίο για έναν άνθρωπο.

Τα υπόλοιπα τώρα, όταν συνειδητά, είσαι και κάποια χρόνια σε αυτόν τον τομέα, ξέρεις ότι θα δουλέψεις από το πρωί μέχρι το βράδυ ασταμάτητα. Το ωράριο δεν με αγχώνει, το έχω αποδεχτεί. Και μεγαλώνοντας βέβαια είναι ιδιαίτερα κουραστικό. Όσο είσαι πιο μικρός, έχεις άλλες αντοχές

Η πνευματική κόραση θεωρείς ότι είναι πηγή άγχους;

Όταν κατά τη διάρκεια της σεζόν, εγώ τουλάχιστον, δεν ξέρω πως το βιώνουν οι υπόλοιποι, μπαίνεις σε μία τέτοια διαδικασία την οποία δεν καταλαβαίνεις, δηλαδή είσαι στο κόκκινο από το Μάιο μέχρι το Σεπτέμβριο, οπότε δεν νιώθεις, δεν...τίποτα. Απλά, εγώ μέτραγα μέρες. Δεν προλαβαίνεις να σκεφτείς, είναι αυτό, το ξέρεις. Είναι η ρουτίνα σου, είναι αυτό το πράγμα, έχεις αυτή την πίεση, τέλος.

Δεν προλαβαίνεις να αρρωστήσεις, δηλαδή;

Όχι, δεν έχω αρρωστήσει ποτέ. Μία φορά έχω λείψει διότι σήκωσα βάρος και όταν σηκώθηκα είχα ίλιγγο και γύριζαν οι κολόνες του σπιτιού μου

Με τον μισθό πως αισθάνεσαι;

Αισθανόμουν πολύ καλύτερα τα προηγούμενα χρόνια. Από τότε που μετακόμισα σε αυτό το όμορφο νησί δεν αισθάνομαι και πολύ ωραία μπορώ να πω...Δεν φτάνει. Δεν πληρώνεται πλέον όπως πληρωνόταν, σίγουρα, μετά τον Covid είναι ακόμα χειρότερα τα πράγματα...Αυτά

Με την αβεβαιότητα στη δουλειά πως νιώθεις;

Εγώ αυτό δεν το έχω ζήσει και δεν το πιστεύω για να είμαι ειλικρινής. Γιατί όταν είσαι καλός στη δουλειά σου, δουλειά θα βρεις. Δηλαδή αν δεν έχει δουλειά το ένα γραφείο ή το ένα ξενοδοχείο, αν είσαι εντάξει, θα πας στο άλλο. Θα έχεις τις συστάσεις και το βιογραφικό για να μπορέσεις να δουλέψεις

Με το γενικότερο κλίμα στη δουλειά και τους συναδέλφους πως νιώθεις;

Δεν ξέρω αν εγώ ήμουν από τους τυχερούς, που γενικότερα, δεν είχα ποτέ ιδιαίτερο πρόβλημα με συναδέλφους. Στην προηγούμενη δουλειά είμασταν 15 ώρες εκεί μέσα μαζί και είμασταν σαν οικογένεια. Πως μαλώνουν και τα αδέρφια, κάπως έτσι. Και μετά φεύγαμε από το γραφείο και συνεχίζαμε να είμαστε μαζί. Πηγαίναμε για φαγητό, για ποτό...οπότε ουσιαστικά χωρίζαμε όταν πήγαινε ο καθένας στο κρεβάτι του. Οπότε με συναδέλφους, ιδιαίτερα προβλήματα δεν είχα. Και κάποιος να με εκνεύριζε, το ξεπερνούσα...

Αυτές τις περιόδους άγχους τι συμπτώματα, σωματικά, είχες παρατηρήσει;

Υπήρχε ένα καλοκαίρι, κατά τον Ιούλιο Αύγουστο, παίρναμε μισό Ζαπαχ. Εγώ είχα πάρει μία δύο φορές από μισό, η άλλη τα κατάπινε σαν καραμέλες και πρέπει ακόμα να το κάνει. Ήταν πολύ ωραίο, γιατί είχες συναίσθηση του τι σου γίνεται αλλά μαζί...πεταλούδες και λουλούδια (γέλια)

Άλλα συμπτώματα;

Γαστροοισοφαγική παλινδρόμηση είχα εμφανίσει λόγω του άγχους, έχανα απίστευτα κιλά το καλοκαίρι, δηλαδή ήταν ένα σώμα ακορντεόν. Δεν προλάβαινα, δεν με αφήνανε να φάω. Έτρωγα το βράδυ.

Είχα από μικρή θέμα με αδένες. Κάποια στιγμή είχα δει το καλοκαίρι έναν λεμφαδένα πρησμένο. Μετά ξεπρήστηκε και δεν πολυασχολήθηκα κι εγώ

Είχα προβλήματα και στο έντερο από το άγχος

Ψυχολογικά προβλήματα είχες παρατηρήσει; Κακή διάθεση, χαμηλά επίπεδα ενέργειας...

Κατά τη διάρκεια της σεζόν, στο άλλο νησί που δούλευα, δεν προλάβαινες να νιώσεις κάτι από όλα αυτά. Όταν τελείωνε η σεζόν και επειδή είχα εταιρικό τηλέφωνο, τα σαββατοκύριακα δεν σήκωνα ποτέ το τηλέφωνο, επικοινωνούσα μόνο με μηνύματα. Δεν ήθελα να με ενοχλεί κανείς. Άκρα του τάφου σιωπή, τίποτα. Κοιμόμουν αρκετά και καθόμουν κυρίως στο σπίτι

Αλλαγές στη συμπεριφορά παρατήρησες;

Στην αρχή όταν πρωτοπήγα εκεί, νόμιζα ότι θα γίνω αλκοολική. Μαζευόντουσαν και τα Σκανδιναβάκια και το ψυγείο μου, γιατί μου τα φέρναν όλα εμένα, είχε μόνο αλκοόλ.

Καφέδες πολλούς, κάπνισμα ασταμάτητα, δηλαδή με το που χτύπαγε το τηλέφωνο, πριν το σηκώσω έπρεπε να ανάψω τσιγάρο και μετά να το σηκώσω

Όταν υπήρχε πίεση, ήμουν πολύ παραπάνω από οξύθυμη

Επειδή δεν σχολάς ποτέ όταν φεύγεις από ένα γραφείο 11, 12 η ώρα τη νύχτα και συνεχίζεις να έχεις τηλέφωνο το οποίο χτυπάει, δεν σχολάς ποτέ. Ακόμα και εδώ στην Κρήτη που ήταν σίγουρα καλύτερες οι συνθήκες, που δεν σχολούσα τόσο αργά, όταν έχεις ένα τηλέφωνο που χτυπάει, έχεις την ευθύνη και πάλι.

Να μην ρωτήσω αν επηρεάζει την προσωπική σου ζωή, γιατί δεν έχεις προσωπική ζωή...

Εννοείται

Με ποιους τρόπους το αντιμετωπίζεις; Τι έκανες στον ελάχιστο διαθέσιμο χρόνο σου;

Στο άλλο νησί που δούλευα, και μιλάω για εκείνο, γιατί εκεί ήταν πιο έντονα τα πράγματα,

θεωρητικά, είχαμε μία φορά την εβδομάδα, ρεπό. Τα τελευταία χρόνια τύχαινε το δικό μου να είναι Κυριακή, οπότε μαζευόμασταν αρκετοί συνάδελφοι και πηγαίναμε για μπάνιο. Ο καθένας είχε το τηλεφωνάκι του, εγώ είχα και κάτι χαρτούρες για να ξέρω τι μου λένε στα τηλέφωνα που παίρνανε, οπότε δουλεύαμε και κάναμε και μπάνιο, μέχρι να γίνει κάτι πολύ τραγικό που δεν μπορούσες να το διαχειριστείς από το τηλέφωνο, οπότε πήγαινες στο γραφείο. Αυτός ήταν ο ελεύθερος χρόνος. Και μετά που σχολάγαμε, που πηγαίναμε να φάμε.

Κάποια στιγμή που είχα εγώ το πρόβλημα και φορούσα κολάρο, ξεκίνησα τη γιόγκα, ήταν τα τελευταία χρόνια στο νησί. Έτσι έβγαλα και το κολάρο, όταν γνώρισα τη γιόγκα και το διαλογισμό

Ο εργοδότης γνώριζε τις συνθήκες εργασίας;

Εννοείται

Έκανε καμία προσπάθεια να αποτρέψει τη δημιουργία άγχους;

Έκανε ότι μπορούσε περισσότερο για να σε κάνει χειρότερα (γέλια). Είχε ένα μοναδικό ταλέντο. Ήθελε να βλέπει τον κόσμο να τρέχει. Όχι δηλαδή ότι είχε κάποιος το χρόνο να κάτσει, αλλά ήθελε να τεντώσει, να δει τα όρια του άλλου. Το μόνο πράγμα που ήξερε ότι εκεί δεν τον έπαιρνε ήταν τον Αύγουστο, διότι εκεί θα έτρωγε ξύλο απ' όλους. Εκεί έλεγε ένα «γεια» και έμπαινε και έβγαине διακριτικά (γέλια). Όλη την άλλη περίοδο, δεν...

Ήταν φοβερή προσωπικότητα, σου έδινε την ευκαιρία να μάθεις, δεν σου έλεγε πέρνα αυτές τις πέντε κρατήσεις και τέλος. Σε έβαζε μέσα να διαχειριστείς εσύ τον πελάτη, να μιλήσεις μαζί του, να κάνεις και μία δουλειά παραπάνω. Και να έχεις βέβαια την ευθύνη. Τα συγκεκριμένα άτομα που είχαμε αναλάβει αυτό το πράγμα, έπρεπε να πηγαίνουμε στο γραφείο του ώστε να τα συζητάμε. Σου έδινε τη δυνατότητα να αποκτήσεις μία άλλη τριβή πάνω στο αντικείμενο και να έχεις άποψη για πάρα πολλά πράγματα. Όταν υπήρχε κάποιο θέμα, μαζευόμασταν όλοι μαζί και το συζητούσαμε, και έλεγε ο καθένας τη γνώμη του. Και έπρεπε να βγει ένα συμπέρασμα. Είχαμε άποψη όλοι αλλά αυτός αποφάσιζε για το τι θα γινόταν. Ήταν ιδιαίτερα έξυπνος άνθρωπος

Όταν του έλεγες ότι έχεις κάποιο θέμα στη δουλειά, το λάμβανε υπόψη του;

Θα το συζητούσαμε...εξαρτάται και από το θέμα. Αν ήταν ιδιαίτερα σοβαρό, θα το συζητούσε. Μπορεί και να σου έλεγε και «άντε άφησε με τώρα...κόψε το λαιμό σου». Αλλά ούτως ή άλλως, κι αυτός να μην μας βοηθούσε, το συζητούσαμε και το λύναμε μεταξύ μας. Επίσης, είχαμε πάρα πολύ καλή συνεργασία αν γινόταν κάτι έκτακτο. Ας πούμε, μια μέρα που ένα γραφείο είχε άφιξη 9, 10 αεροπλάνα το ένα πίσω από το άλλο. Αν υπήρχε ένα delay και δεν μπορούσαν να πάνε (οι πελάτες) στα νησιά, εκεί σταματούσαν αυτόματα όλοι και όλα και προσπαθούσαμε να βοηθήσουμε αυτό το άτομο να βρει τα δωμάτια, να τακτοποιήσει τον κόσμο. Γι' αυτό σου λέω ότι εμείς είχαμε πάρα πολύ καλή σχέση. Λειτουργούσε, δεν χρειαζόταν πολλά πολλά. Όποιος καινούργιος δεν μπορούσε να εγκλιματιστεί σε αυτό, δεν ξαναρχόταν. Έφευγε από μόνος του.

Όταν πρωτοπήγα εγώ, είμασταν λίγα άτομα. Όταν πήγα εγώ άρχισε και μεγαλώνει πιο πολύ το γραφείο. Οπότε εγώ ήμουν από τους πρώτους...

Πήρε κι άλλους, φεύγανε όσοι δεν αντέχανε και μένανε όσοι μπορούσαν να συνεργαστούν...

Και όσοι αντέχανε και τη δουλειά, έτσι; Γιατί απ' όλους όσα χρόνια δουλεύω, απόφοιτο σχολής έχω βρει άλλο ένα άτομο, που βγάλαμε την ίδια σχολή. Η οποία ήταν και ο χειρότερος υπάλληλος που έχω δει ποτέ στη ζωή μου.

Τι πρόβλημα είχε;

Φαντάσου ότι ξέχασε ένα γκρουπ ολόκληρο! Ήρθε ο κόσμος και...

Όλα αυτά τα χρόνια που δουλεύεις, έχεις δει να γίνεται κάποιο εκπαιδευτικό σεμινάριο, κάποιο πρόγραμμα που να αφορά την διαχείριση του άγχους;

Όχι

Ποτέ;

Ποτέ

Έχεις ακούσει να γίνεται;

Όχι

Στην Αθήνα;

Όχι, ποτέ δεν το έχω ακούσει αυτό. Νομίζω ότι δεν ενδιαφέρει κανέναν

Ούτε στις μεγάλες εταιρείες που έχουν Τμήμα Διαχείρισης Προσωπικού;

Εγώ όταν πήγα στην Αθήνα στα κεντρικά, πέντε όροφοι γραφεία, κανείς δεν με ρώτησε (γέλια).

Έχουν περάσει και κάποια χρόνια. Δεν ξέρω τώρα αν θα με ρωτούσε κανείς (γέλια)

Εσύ παρόλο το άγχος, θα ήθελες να συνεχίσεις μέχρι τη σύνταξη σε αυτή τη δουλειά;

Περνώντας τα χρόνια, λίγο οι αντοχές μειώνονται...υπό προϋποθέσεις. Επειδή έχω συνηθίσει λίγο διαφορετικά και λίγο εδώ όταν πρωτοήρθα μου κακοφάνηκαν πάρα πολλά πράγματα...κάποια πράγματα όμως μου αρέσανε...

Όπως; Τι σου κακοφάνηκε;

Μου κακοφάνηκε αυτή η multi culti οικογένεια που είχα, ενώ εδώ ήταν όλοι παντρεμένοι με παιδιά. Πέντε η ώρα φεύγω πάω σπίτι μου, το παιδί μου πρέπει να πάει αγγλικά...οπότε εγώ τέτοια πράγματα δεν τα καταλάβαινα...

Δεν είναι όμως κακό να φεύγεις στην ώρα σου...

Άλλο αυτό! Δεν μιλάω γι' αυτό. Μιλάω για το ότι εμείς είμασταν χίλιοι δυο λαοί και συνεχίζαμε μετά οι χίλιοι δυο λαοί να κάνουμε και παρέα, ενώ εδώ άκουσα πρώτη φορά ότι το παιδί μου πρέπει να πάει καράτε, το παιδί μου πρέπει να πάει μπαλέτο, το παιδί μου πρέπει να κάνει εκείνο...(γέλια)

Εδώ λοιπόν που είναι πιο χαλαρά τα πράγματα...

Στην αρχή μου έλειπε! Είχα συνηθίσει σε άλλους ρυθμούς και μου κακοφάνηκε...

Φυσικά εννοείται ότι προτιμάς αυτούς τους ρυθμούς. Δηλαδή εκεί, θυμάμαι, μου το είχανε πρωτοπεί, αν βλέπεις αυτά τα δέντρα (που είχαμε έξω από το γραφείο), και τα φύλλα κουνιούνται, έχεις πρόβλημα. Οπότε αν έβλεπα φύλλα και κουνιόντουσαν, είχα ψυχολογικό...(γέλια)

Δεν κατάλαβα...

Αέρας! Το καράβι δεν θα 'ρθει...Οπότε ήρθα εδώ και ξαφνικά δεν με ένοιαζε. Δεν πάει να κάνει και ανεμοστρόβιλο, τι με νοιάζει. Ένα λεωφορείο είχα να πάει από δω εκεί...

Εδώ λοιπόν που είναι πιο χαλαρά, που φεύγεις και στην ώρα σου, που οι ρυθμοί είναι πιο φυσιολογικοί, θα σκεφτόσουν να συνεχίσεις αυτή τη δουλειά;

Κοίτα, εγώ τώρα είμαι μια ιδιαίτερη περίπτωση γιατί νομίζω ότι θέλω να αλλάξω καριέρα, οπότε δεν ξέρω τι να σου απαντήσω.

Έχεις κουραστεί μάλλον...

Ναι, έχω λίγο φτάσει σε ένα τέλμα

Εσύ βέβαια που δεν αρρώσταίνεις ποτέ, ήσουν η ιδανική περίπτωση εργαζομένου

Κανείς δεν αρρώσταίνει!

Υπάρχουν άνθρωποι που δεν το αντέχουν και καταρρέουν, σέρνονται, παίρνουν άδειες και αυτό επηρεάζει τη λειτουργία της επιχείρησης

Αυτό όμως θα το κάνεις μία χρονιά. Άμα δεις ότι δεν, δε θα το ξανακάνεις. Για να συνεχίσεις να το κάνεις για χρόνια, πάει να πει ότι έχεις μια «πετριά»

Υπάρχουν τέτοιοι άνθρωποι, παρόλο αυτό που περνάνε, τους αρέσει η δουλειά τους και συνεχίζουν παρόλο που δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν...

Εντάξει, είναι ίσως κάποιος που έχει οικονομική ανάγκη. Βέβαια οι απολαβές σε κανένα τομέα του τουρισμού, είτε σε γραφείο είτε σε ξενοδοχείο, δεν είναι αυτές που έπρεπε να είναι για τη δουλειά που κάνεις αλλά, εν πάση περιπτώσει, ίσως κάποιος να μην έχει και επιλογές. Είναι μια ιδιαίτερα στρεσογόνα δουλειά, την οποία εγώ δεν θα άλλαζα διότι έμαθα πράγματα. Ένα πράγμα το οποίο έμαθα και το κρατάω για την καθημερινότητα μου είναι ότι πρέπει να πάρω μία απόφαση για κάτι γρήγορα και σωστά. Αυτό με έχει βοηθήσει και είναι ιδιαίτερα χρήσιμο νομίζω στη ζωή. Γρήγορα, επί τόπου, πριν γίνει...

Ήταν μεγάλο σχολείο λοιπόν...

Ναι. Και γνώρισα και πολιτισμούς διάφορους, κόσμο, ταξίδεψα. Δεν το μετανιώνω. Είναι ψυχοφθόρο όμως, αρκετά. Και δεν υπάρχει και παιδεία. Τουριστική παιδεία. Καλό θα ήταν να υπήρχε. Είχα βαρεθεί κάθε χρόνο να λέω τι είναι allotment, τι είναι commitment, τι είναι release. Είτε σε υπαλλήλους, είτε σε ξενοδόχους

Είναι ένα τεράστιο θέμα η εκπαίδευση στον τουρισμό. Όπως και το τι πρέπει να περιμένεις...

Πρέπει να το λέμε στα νέα παιδιά, ξεκάθαρα. Ότι είναι ιδιαίτερα ψυχοφθόρο. Έχεις να κάνεις με κόσμο. Σίγουρα δεν μπορείς να το περιγράψεις όλο αυτό. Εξαρτάται και που θα δουλέψεις. Αν δουλέψεις στην Αθήνα, θα είναι σαν να δουλεύεις στην τράπεζα. Δεν έχει καμία σχέση με τις Κυκλάδες, τα Δωδεκάνησα ή το Ιόνιο που έχεις πολλά μικρά νησάκια και είναι άλλοι ρυθμοί

Ευχαριστώ πάρα πολύ!

Τίποτα

Συνέντευξη 6

Φύλο

Άνδρας

Ηλικία

42

Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος, 1 παιδί

Εκπαίδευση

ΑΤΕΙ Διοίκησης Επιχειρήσεων με ειδίκευση στις Τουριστικές Επιχειρήσεις

Τομέας απασχόλησης

Υπεύθυνος κίνησης ή αλλιώς και Traffic / Operation Department λέγεται

Μορφή απασχόλησης

Εποχική από Φεβρουάριο μέχρι μέσα Νοέμβρη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

Είμαι εδώ 14 χρόνια. Πριν ήμουν σε ξενοδοχείο και πιο πριν σε εταιρεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Ναι, εννοείται. Στην αρχή κάπως διστακτικά αλλά μετά, ναι. Η δουλειά αυτή έχει ένταση, προβλήματα συνέχεια και πρέπει να τα λύνεις. Δεν είναι κάτι βαρετό σαν να είσαι σε ένα σούπερ μάρκετ ας πούμε. Ναι, ναι μ' αρέσει αυτό που κάνω

Σου δημιουργεί άγχος αυτή η δουλειά;

Ναι, ναι. Άγχος, ναι αλλά μπορώ να το διαχειριστώ. Άγχος 24 ώρες μέρα νύχτα είναι αυτό. 24/7

Επειδή είναι απαιτητικός ο κλάδος;

Όχι μόνο ο κλάδος και η θέση. Είναι μία δύσκολη θέση. Δεν είναι μία θέση λογιστηρίου, δεν είναι μία θέση κρατήσεων. Γιατί έχω εταιρικό τηλέφωνο. Που σημαίνει ότι μπορεί να σε πάρει 24 ώρες κάποιος...Ναι, άγχος πολύ

Ο παράγοντας δηλαδή που σου δημιουργεί άγχος είναι ότι έχεις το εταιρικό τηλέφωνο;

Αναγκαίο κακό είναι το τηλέφωνο. Μπορεί να χτυπήσει και αν χτυπήσει, σίγουρα δεν θα είναι για καλησπέρα. Θα είναι για πρόβλημα. Και πρέπει να το λύσεις γρήγορα, ταχύτατα. Και πολλές φορές το βράδυ στις 2,3,4,5,6,7 η ώρα. Αυτό είναι το operation

Ο φόρτος εργασίας είναι μεγάλος όλο το διάστημα που δουλεύεις;

Όχι δεν είναι. Κυρίως στη high season, την υψηλή περίοδο. Στις άλλες περιόδους έχει πάλι αλλά δεν πρέπει να κάνεις εργατώρες παραπάνω

Η πίεση του χρόνου υπάρχει στη high season πιο πολύ;

Εννοείται , βέβαια. Πίεση χρόνου, βέβαια

Η πίεση του λάθους, αν γίνει μία στραβή;

Ναι, μεγάλο άγχος κι αυτό. Αν γίνει στραβή, πρέπει να βρεις τρόπους να το λύσεις. Εκεί κι αν έχεις άγχος (γέλια)

Για το ωράριο τι έχεις να μου πεις;

Ακανόνιστο. Δεν υπάρχει ωράριο, όχι. Καταρχήν δουλεύω και από το σπίτι. Παλαιότερα πολύ περισσότερο που είχαμε tour operators Ρώσους, πολύ περισσότερες ώρες

Τώρα πόσες ώρες δουλειάς θεωρείς ότι βάζεις την ημέρα;

Ε, δεν ξέρω. Αν είμαι εδώ 8, 8,5 ώρες εδώ και δεν θα βάλω άλλη 1,5 ώρα καμιά φορά και το βράδυ...10 ώρες στάνταρ. Εντάξει δεν είναι ότι κάθομαι και σηκώνομαι μετά από 10 ώρες, είναι κυλιόμενο. Είμαι on call 24 ώρες

Η πνευματική κούραση;

Πρέπει να τη βγάζεις εκτός γιατί υπάρχουν και προσωπικά προβλήματα, οικογενειακά.

Το ένα επηρεάζει το άλλο;

Εγώ προσπαθώ όχι. Άλλους νομίζω τους επηρεάζει...τελοσπάντων, εμένα όχι

Δηλαδή δεν μεταφέρεις το πρόβλημα στο σπίτι;

Όχι, επαγγελματισμός 100%, όχι.

Ούτε αυτά που συμβαίνουν στο σπίτι τα μεταφέρεις στη δουλειά;

Να επηρεάζει τη δουλειά μου; Όχι, εμένα προσωπικά όχι. Για τους άλλους δεν ξέρω...

Ο μισθός σου δημιουργεί άγχος; Σου φτάνει;

Άγχος υπάρχει επειδή αλλάζουν όλα συνέχεια. Το κόστος ζωής ανεβαίνει συνέχεια. Ναι, μου δημιουργεί άγχος. Και με ένα παιδί, ναι. Και με όχι 12 μήνες δουλειά, ναι. Να στο πω κι έτσι...σίγουρα

Νιώθεις αβεβαιότητα για τη δουλειά σου;

Μπα, δεν το φοβάμαι αυτό. Δεν φοβάμαι διότι θεωρώ ότι είμαι πολύ καλός σε αυτό που κάνω οπότε και αν γίνει κάτι, άνθρωποι είμαστε, οι παράγοντες χιλιάδες...θα βρω

Το γενικότερο κλίμα στη δουλειά σε επηρεάζει; Είσαι εντάξει με αυτό ή σου προκαλεί άγχος;

Μια χαρά. Το κλίμα εδώ στη δουλειά μου, είναι πολύ καλό και είναι και ένας από τους λόγους που είμαι τόσο καιρό εδώ. Που μπορεί να μην ήταν καλό κάπου αλλού. Αν πήγαινα δηλαδή να το ρισκάρω κάπου αλλού με περισσότερα χρήματα, θα το μετάνιωνα. Θα έλεγα καλύτερα εκεί που ήμουνα με λιγότερα. Παίζει μεγάλο ρόλο το εργασιακό περιβάλλον. Λες ναι, θα πάρω 500 παραπάνω και μετά όλα αυτά που σου είπα να ανατραπούν...

Επειδή ανέφερες ότι έχεις άγχος, έχεις παρατηρήσει σωματικά συμπτώματα;

Πονοκεφάλους έχω αλλά όχι από τη δουλειά. Άσχετοι, εξωτερικοί παράγοντες, όχι από τη δουλειά

Δηλαδή το άγχος που νιώθεις δεν θεωρείς ότι εκδηλώνεται σωματικά;

Εντάξει, τώρα καμιά ταχυπαλμία καμιά φορά που βλέπεις ότι έχεις κάνεις κάποιο λάθος, ναι. Εντάξει
Αλλά όχι, δεν είναι άμεσα εμπλεκόμενο αυτό με το άλλο

Ψυχολογικά συμπτώματα έχεις; Κακή διάθεση, ανησυχία;

Ναι, σίγουρα. Αυτό ναι. Πολλές φορές. Αβεβαιότητα, ανασφάλεια, δεν είσαι σίγουρος για κάτι. Λες κάτι το έκανα λάθος, και ας μην το έκανες. Δεύτερες σκέψεις, εννοείται

Πανικό νιώθεις ποτέ;

Πανικό όχι ποτέ. Και πρόβλημα να υπάρχει που φαίνεται άλυτο, όχι, πανικός όχι, ποτέ.

Στη συμπεριφορά σου έχεις δει αλλαγές; Κάνεις κατάχρηση σε αλκοόλ, καφέ;

Όχι, όχι τα ίδια. Δεν εμπλέκεται με την δουλειά, όχι.

Έχεις αυπνίες;

Καμιά φορά, αν σκέφτομαι πράγματα, ναι. Δεν κοιμάμαι εύκολα, αμέσως. Ναι, σίγουρα. Όταν έχεις εκκρεμότητες ειδικά και λες θα το κάνω αύριο ή μεθαύριο αυτό 100%

Γίνεσαι πιο οξύθυμος;

Αν γίνει κάποιο λάθος, ναι. Εγώ γενικά δεν είμαι οξύθυμος αλλά μία φορά στις τόσες...Πρέπει να με βγάλουν εκτός...Αλλά γενικά είμαι χαμηλών τόνων...Όχι, πολύ

Ούτε στο σπίτι ξεσπάς, σωστά;

Όχι, ποτέ. Το κρατάω για μένα. Όχι στο σπίτι δεν ξεσπάω. Ποτέ. Τα προβλήματα της δουλειάς να τα μεταφέρω αλλού; Όχι, ποτέ. Δεν το ελέγχουν όλοι βέβαια. Και την πληρώνουν άλλοι. Όχι, εγώ κάπως το ελέγχω

Και με ποιους τρόπους το αντιμετωπίζεις; Τι κάνεις όταν νιώθεις άγχος;

Βασικά, προτιμώ να μη μιλάω. Κλείνομαι, το βουλώνω. Γιατί αν μιλήσω, δεν θα εκραγώ, αλλά θα κάνω κάτι λάθος. Οπότε προτιμώ να μη μιλάω. Που δεν είναι και καλό να μη μιλάς αλλά δεν μιλάω, όχι. Εγώ ειδικά δεν είμαι του πολύ λέγειν, μπορεί να είναι και μειονέκτημα αυτό αλλά...Καμιά φορά πρέπει να μιλάς, αλλά εγώ δεν μιλάω πολύ. Μην με βλέπεις τώρα που μιλάω...

Γιατί τώρα δεν έχεις άγχος μάλλον

Ναι, έχω μιλήσει πολύ η αλήθεια

Δηλαδή όταν είσαι έτσι, απλώς δεν μιλάς και περιμένεις να σου περάσει;

Ναι, κάπως καλμάρω το θυμό. Ναι, έτσι

Δεν κάνεις, ας πούμε, αναπνοές ή να πας να περπατήσεις, να οδηγήσεις;

Όχι, δεν πάω πουθενά. Περνάει μετά, εντάξει. Κάνεις δεύτερες σκέψεις, το ξανασκέφτεσαι μετά και λες...Σκέφτεσαι θετικά. Τα θετικά που έχεις. Παιδιά, γυναίκες, τον περίγυρό σου...

Ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες δουλειάς σου;

Νομίζω τις γνωρίζει, ναι. Ξέρει. Γενικά ξέρει ότι κάνουμε καλή δουλειά, δεν μιλάω μόνο για μένα, γενικά για την ομάδα μου, για το τμήμα μου και δεν ενοχλεί. Μου το έχει πει το αφεντικό μας. «Όταν δεν σε ενοχλώ, να είσαι ευτυχισμένος. Σημαίνει ότι είναι όλα καλά. Δεν σε αγνωώ, απλώς no news is good news» που λέμε.

Ξέρει ότι έχεις πολύ άγχος στη δουλειά σου;

Το τμήμα το ξέρει. Ξέρει τις δυσκολίες

Έχει κάνει κάτι να αποτρέψει τη δημιουργία άγχους;

Όχι, όχι. Έχει πιο σημαντικά πράγματα νομίζω να κάνει από αυτό

Όσον αφορά τη θέση εργασίας και τους συναδέλφους σου, είσαι εντάξει. Σου προκαλούν άγχος;

Οι συνάδελφοι μου, όχι. Μετά από τόσα χρόνια, σαν οικογενειακή επιχείρηση είναι. Στον ενικό μιλάω με όλους, εγώ. Εκτός από το αφεντικό.

Με τη θέση εργασίας είσαι εντάξει;

Με την καρέκλα εννοείς; Καμιά φορά με ενοχλεί το κλιματιστικό. Βασικά εγώ air condition δεν θέλω καθόλου. Αντέχω την ζέστη

Έχεις αναφέρει κάποιο θέμα όλα αυτά τα χρόνια; Κάτι να σε ενοχλεί; Το έχει λάβει υπόψη του ο υπεύθυνος;

Καμιά φορά αν δεν με βολεύει η καρέκλα, ναι. Μικρά πράγματα. Πιο σημαντικά, δε νομίζω. Εντάξει, εκεί που είμαστε τώρα μέσα, θα ήθελα λίγο περισσότερο φως, λίγο περισσότερο αέρα αλλά δεν με ενοχλεί. Τα αντέχω όλα. Δηλαδή και χωρίς αέρα, μπορώ. Σαν τις κατσαρίδες (γέλια)

Το θέμα του αέρα είναι βασικό

Ναι, είναι βασικό. Ούτε σηκώνομαι για τσιγάρο, ούτε σηκώνομαι να πάω κάπου, είμαι εκεί. Κανονικά, έπρεπε να σηκώνομαι αλλά κακώς δεν το κάνω. Ίσως να ήταν και καλύτερο. Να βγαίνω στο μπαλκόνι...δεν το κάνω όμως. Λέω να τελειώσω, να κάνω αυτό που κάνω και μετά.

Έχεις δει όλα αυτά τα χρόνια να έχει γίνει κάποια επιμόρφωση, κάποιο σεμινάριο για την διαχείριση του άγχους;

Όχι. Καλό θα ήταν αλλά το θεωρώ δευτερεύον. Ο χρόνος εμένα είναι πολύ περιορισμένος. Προτιμώ να κάνω άλλα πράγματα. Η μέρα έχει 24 ώρες. Δεν φτάνουν για όλα αυτά που έχω μετά ή πριν

Δεν σε ενδιαφέρει δηλαδή κιόλας;

Θα με ενδιέφερε να κάνω κανένα σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών. Αυτό, ναι. Αλλά για το άγχος, μπα, όχι. Δεν έχω τόσο θεωρώ άγχος για να το διαχειριστώ. Έχω σε ένα αποδεκτό επίπεδο

Θέλεις να προσθέσεις κάτι άλλο;

Τι άλλο να σου πω; Πιο πολύ εμένα με αγχώνουνε τρομερά τα οικογενειακά. Διαχείριση περιουσιακών θεμάτων και τέτοια. Άμα μου πεις αυτό, ναι. Εκεί έχω άγχος, που είναι όλα μπερδεμένα. Σχέσεις με αδέρφια, ξέρεις. Αυτό μόνο. Στο θέμα της δουλειάς, δεν θεωρώ ότι υπάρχει κάποιο άγχος. Σίγουρα, άγχος για το αύριο, σίγουρα υπάρχει. Δεν ξέρεις τι σου ξημερώνει γιατί δουλεύεις στον ιδιωτικό τομέα, δεν δουλεύεις στο δημόσιο, αλλά εντάξει. Μπορούμε να τα αντιμετωπίσουμε νομίζω.

Ευχαριστώ πολύ

Να είσαι καλά

Συνέντευξη 7

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

47

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμη

Εκπαίδευση

Μετάφραση στο Ιόνιο Πανεπιστήμιο. Η μόνη μου εκπαίδευση στον τουρισμό ήταν η εργασία μου σε 2 ξενοδοχεία στην Κέρκυρα που δούλεψα σεζόν

Τομέας απασχόλησης

Αρχικά συνοδείες σε γκρουπ Ελλήνων στην Γαλλία και στη συνέχεια δουλειά στο γραφείο

Μορφή απασχόλησης

Εποχική, πλήρης απασχόληση

Χρόνια προϋπηρεσίας

1 σεζόν σε τουριστικό γραφείο και 2 σεζόν σε ξενοδοχεία

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Είναι ενδιαφέρον σαν αντικείμενο μπορώ να πω, παρόλ'αυτά δεν νομίζω ότι θα συνεχίσω να το κάνω

Τι ενδιαφέρον βρίσκεις σε αυτή τη δουλειά;

Η συναλλαγή κυρίως με τους ξένους τουρίστες. Με ενδιαφέρει περισσότερο το ότι έρχομαι σε επαφή με άλλους πολιτισμούς. Με ενδιαφέρει να δω πως λειτουργούν, πως σκέφτονται, τι ξέρουν, τι δεν ξέρουν. Αυτό είναι που με δελεάζει περισσότερο. Η επαφή με την ξένη κουλτούρα

Πηγες λοιπόν και στο εξωτερικό, δούλεψες και στο γραφείο

Έκανα κάποιες συνοδείες σε γκρουπ Ελλήνων στη Γαλλία. Ήμουν η οδηγός τους για τις 5 ή 10 μέρες που κρατούσε η εκδρομή, αυτή που έπρεπε να φροντίσει να είναι στην ώρα τους οι επισκέπτες στα λεωφορεία, ότι έπρεπε να κανονίσουμε σχετικά με τα ξενοδοχεία, πρωινά, δωμάτια κλπ. Ήμουν η συνοδός σε όλη την εκδρομή αλλά συγχρόνως έπρεπε να τους πληροφορώ και για τα διάφορα μνημεία, μέρη που επισκεπτόμασταν. Αυτό το έκανα κάποιες φορές και στη συνέχεια το τουριστικό πρακτορείο με κάλεσε για δουλειά στο γραφείο

Σου δημιουργεί άγχος η δουλειά στο γραφείο;

Εντάξει, νομίζω ότι κανένας δεν θέλει να δουλεύει με άγχος. Κάποιοι μπορούν και το χειρίζονται, κάποιοι όχι. Αυτό που με αγχώνει περισσότερο σε αυτή τη δουλειά είναι αν η όλη οργάνωση θα είναι σωστή ώστε να εξελιχθεί ομαλά μία εκδρομή. Αν ο πελάτης θα είναι ευχαριστημένος από το ξενοδοχείο, αν το ξενοδοχείο μπορεί όντως να μας εξυπηρετήσει όπως συμφωνήσαμε, αν οι πτήσεις

θα είναι στην ώρα τους. Όλα αυτά είναι σαφώς αγχωτικά. Αν συμβεί κάτι σε έναν εκδρομέα, εκεί που θα βρίσκεται...

Οπότε, θεωρείς ότι είναι ιδιαίτερα απαιτητικός ο κλάδος του τουρισμού;

Ναι, νομίζω ότι συνέχεια χτυπάει η καρδιά γρήγορα

Τι σε κουράζει και σε αγχώνει πιο πολύ; Ο φόρτος εργασίας, ο χρόνος ή κάτι άλλο;

Περισσότερο νομίζω ότι κουράζουν οι συνθήκες. Σε οποιαδήποτε δουλειά αυτό που κουράζει και αγχώνει και στρεσάρει είναι οι συνθήκες. Δηλαδή, έχεις συνεργάσιμο συνάδελφο; Έχεις ένα συνάδελφο που είναι μέσα στα νεύρα; Έχεις έναν εργοδότη που πιέζει να βγει πιο γρήγορα η δουλειά; Η ίδια η δουλειά, είναι δουλειά και θα γίνει κάποια στιγμή. Η όλη συνθήκη όμως μέσα σε ένα γραφείο εξαρτάται από το πώς είναι οι συνεργάτες. Εγώ για παράδειγμα έχω συνάδελφο που είναι μέσα στο άγχος συνέχεια, το εκφράζει με διάφορους τρόπους και λέει και εκφράσεις του τύπου «κορίτσι μου, αυτό ακόμα δεν το έχεις κάνει;» με έναν επιτακτικό τόνο, με έναν αγχωτικό και μένω «παγωτό» εκείνη την ώρα, δεν ξέρω πώς πρέπει να την αντιμετωπίσω. Αυτό μου αυξάνει σαφώς το άγχος μου για το αν όλα θα πάνε καλά στην οργάνωση και στην πορεία του ταξιδιού βέβαια. Νομίζω πιο πολύ είναι οι συνεργάτες ή και οι εργοδότες ακόμα, παρά η ίδια η δουλειά.

Το άγχος είναι πιο έντονο και η ατμόσφαιρα μέσα σ' ένα γραφείο γίνεται ακόμα πιο βαριά όταν ο υπάλληλος επιβαρύνεται και με το άγχος μην κάνω λάθος, μην χάσω την δουλειά μου. Αυτό είναι ένα πρόσθετο άγχος.

Ανέχεται κακές συμπεριφορές γιατί φοβάται αν θα έχει και του χρόνου δουλειά ή αν στη μέση της σεζόν του πει ο εργοδότης «δε μου κάνεις», το άγχος απώλειας της δουλειάς προσθέτει στο όλο άγχος της δουλειάς

Το ωράριο και η τήρησή του σε επηρεάζει, σε αγχώνει;

Σαφώς, γιατί πρέπει να έχουμε ζωή και μετά τη δουλειά! Δηλαδή δεν μπορείς να είσαι 24 ώρες stand by μήπως...Σαφώς υπάρχουν περίοδοι που χρειάζεται να είσαι σε εγρήγορση, κάτι θα χρειαστεί. Έχεις στείλει ένα γκρουπ ανθρώπων στο εξωτερικό, μπορεί κάτι να χρειαστούνε, σαφώς εντάξει. Αλλά αυτό δε σημαίνει ότι έτσι πρέπει να είναι όλη η σεζόν. Μέρα νύχτα δουλειά

Θεωρείς ότι η πνευματική κούραση είναι πιο έντονη στο τουριστικό γραφείο, είναι πηγή άγχους;

Ναι, σίγουρα ναι. Το στρες νομίζω είναι αυτό που κουράζει. Επειδή είναι περιορισμένοι οι χρόνοι, ο επισκέπτης, ο τουρίστας θέλει μέσα σε αυτές τις 5 μέρες που διαθέτει να τις εκμεταλλευτεί, οπότε πρέπει να του τα έχεις όλα έτοιμα, οργανωμένα τέλεια

Με το μισθό σου στο τουριστικό γραφείο είσαι ικανοποιημένη;

Όχι, δεν θα το έλεγα. Γι' αυτό που δίνω και τις ώρες που διαθέτω δε νομίζω ότι ο μισθός είναι ποτέ ικανοποιητικός.

Η αβεβαιότητα της δουλειάς αυτής, που είναι σεζόν, δεν σου αρέσει αν κατάλαβα καλά;

Ναι, καλά κατάλαβες. Δεν θα συνεχίσω μάλλον σε αυτόν τον κλάδο γιατί είμαι και 47, δεν μπορώ να περάσω τα υπόλοιπα καλοκαίρια μου σε ένα γραφείο με άγχος

Δεν φοβάσαι ότι δεν θα βρεις κάτι άλλο, δεν είναι η μόνη διέξοδος το τουριστικό γραφείο επειδή ξέρεις ξένες γλώσσες;

Όχι, δεν είναι η μοναδική διέξοδος. Άλλωστε μπορεί να θέλουν να μας παρουσιάσουν τον τουρισμό σαν την βαριά βιομηχανία της Ελλάδας, επειδή εκεί θέλουν να μας στρέψουν οπωσδήποτε για να είμαστε μία χώρα υπηρεσιών και μόνο... Οι σπουδές μου και τα εφόδια που έχω δεν θα με αφήσουν χωρίς δουλειά, οπότε δεν είναι και το μέλημά μου να μείνω σε αυτόν τον τομέα

Όσον καιρό δουλεύεις στο τουριστικό γραφείο, ποια θα έλεγες ότι είναι τα σωματικά σημάδια του άγχους επάνω σου;

Αυτό που έχω παρατηρήσει είναι ότι στο άγχος μπορεί να οφείλονται κάποια δερματικά που έχω κατά καιρούς. Έκζεμα. Και συνήθως έχω εντερικές διαταραχές. Είναι γνωστό ότι το έντερο είναι ο δεύτερος εγκέφαλος του σώματος. Σε δύσκολες στιγμές, το πρώτο που νιώθω είναι το σφίξιμο και μετά ο πόνος στο στομάχι

Ψυχολογικά συμπτώματα λόγω του άγχους έχεις παρατηρήσει;

Σίγουρα μετά από μια μέρα στο γραφείο με στρες, μάλλον γυρίζω κατάκοπη επειδή έχω εξαντλήσει την ενέργειά μου. Πολλές φορές έχω βέβαια και τα νεύρα μου. Σε αυτό νομίζω συμβάλει και η συμπεριφορά της συναδέλφου που καμιά φορά είναι απαξιωτική ή υποτιμητική επειδή αυτή έχει περισσότερα χρόνια εμπειρίας και νομίζω ότι θέλει να κατευθύνει τα πράγματα, υποβιβάζοντας τους άλλους

Αλλαγές στη συμπεριφορά σου έχεις δει; Γίνεσαι πιο οξύθυμη; Μεταφέρεις το άγχος στο σπίτι;

Ναι, ναι είμαι λίγο πιο νευρική όταν γυρίζω αλλά ο τρόπος που προσπαθώ να το βγάλω, να το αντιμετωπίσω, να το εξαλείψω, να το σβήσω είναι να μιλήσω όσο πιο έντονα μπορώ γι' αυτό το θέμα, για το στιδήποτε μπορεί να έχει συμβεί στη δουλειά, να εκτονωθώ, κάποιος να με ακούσει να μπορέσω να εκτονωθώ...εντάξει και μετά ξεκινάει μια άλλη μέρα

Δηλαδή το μεταφέρεις το πρόβλημα στο σπίτι γιατί θέλεις κάπως να εκτονωθείς, θέλεις να το συζητήσεις...

Ναι, να το συζητήσω όχι να ξεσπάσω πάνω σε άλλους. Θέλω συζητώντας το να το επεξεργαστώ μέσα στο μυαλό μου. Αυτό που κάνω όταν γυρίζω στο σπίτι και μπορώ να συζητήσω με κάποιον, να μιλήσω ακόμα και έντονα, αν είναι δυνατόν, για να μπορέσω να εκτονώσω αυτή την ένταση, χωρίς όμως να κάνω επίθεση σε κάποιον. Απλώς να αναφέρω τα γεγονότα και τι είναι αυτό που με εκνεύρισε, που με στεναχώρησε, που μ'έβγαλε εκτός εαυτού...

Δεν προτιμάς να πας καμιά βόλτα, να περπατήσεις και να σου φύγει, προτιμάς να το συζητήσεις...

Ναι, προτιμώ να το συζητήσω. Βασικά δεν θέλω να το συζητήσω. Θέλω να το αφηγηθώ. Αν το αφηγηθώ και το βγάλω όλο αυτό που έχει συσσωρευθεί μέσα μου, με βοηθάει. Αυτός είναι ο τρόπος μου

Ο εργοδότης γνωρίζει αυτές τις συνθήκες που δημιουργούν το άγχος; Με τους συναδέλφους είτε με το γενικότερο περιβάλλον της εργασίας σου. Κάνει κάτι γι' αυτό;

Ναι, κοίταξε, νομίζω ότι η διαχείριση προσωπικού είναι επιστήμη. Αν ο εργοδότης δεν μπορεί να διαχειριστεί τους υπαλλήλους ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν αρμονικά, είναι αποτυχημένος. Η πίεση από τον εργοδότη σαφώς δεν βοηθάει, σε ένα κακό ίσως κλίμα μέσα σε ένα γραφείο και ο εργοδότης πρέπει ουσιαστικά να κρατάει τις ισορροπίες και να μην αδικεί. Για

παράδειγμα, αυτή η υπάλληλος που ανέφερα προηγουμένως είναι προσωπική φίλη του εργοδότη. Ο εργοδότης προσπαθεί να κρατήσει τις ισορροπίες χωρίς να παίρνει θέση. Δεν μπορώ να πω ότι με έχει αδικήσει αλλά δεν έχει βάλει και τα πράγματα στη θέση τους. Είναι λίγο Πόντιος Πιλάτος

Οπότε δεν σου λύνει το πρόβλημα

Όχι, δεν το λύνει γιατί είναι φίλη προσωπική και ίσως να 'χει και δίκαιο ότι τη δουλειά την κάνει καλύτερα από όλους...Εγώ μπορεί να έχω τις αντιρρήσεις μου αλλά δεν είναι η δουλειά μου να του φτιάξω αυτό...

Αν του αναφέρεις κάποιο άλλο πρόβλημα, για παράδειγμα αν στη θέση εργασίας σου έχει πολλή ζέστη ή έχει πολλή φασαρία, θα κάνει κάτι γι' αυτό;

Ναι, θα προσπαθήσει να βοηθήσει, να δώσει μία λύση, θα ακούσει...

Έχεις δει να κάνει κάποια προσπάθεια για επιμόρφωση, σεμινάριο ή πρόγραμμα που να βοηθάει στη διαχείριση του άγχους

Όχι, όχι δεν έχει κάνει κάτι τέτοιο

Έχεις ακούσει, γνωρίζεις για άλλες εταιρείες που το κάνουνε;

Όχι, δεν έχω ακούσει ποτέ

Ευχαριστώ πάρα πολύ

Κι εγώ ευχαριστώ και καλή επιτυχία

Συνέντευξη 8

Φύλο

Γυναίκα

Ηλικία

51

Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμη, 2 παιδιά

Εκπαίδευση

Σχολή Τουριστικών διετούς φοίτησης SAS

Τομέας απασχόλησης

Κρατήσεις

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

Δουλεύω στον τουρισμό από το 1995, από αυτά ήμουν 4 χρόνια στο αεροδρόμιο, μετά σε άλλα δύο τουριστικά γραφεία και το 2004 ήρθα στο γραφείο που είμαι τώρα. Συνολικά 28 χρόνια

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Φυσικά. Πάνω στην κούραση μπορεί να σκέφτεσαι ότι θέλεις αλλά εάν δεν μου άρεσε δεν θα το έκανα. Δεν θα το άντεχα...

Θεωρείς ότι είναι απαιτητικός κλάδος;

Ναι

Τι σου δημιουργεί πιο πολύ άγχος;

Πιο πολύ μου δημιουργεί στρες, οι συνάδελφοι, από το αντικείμενο

Θεωρείς ότι το σημαντικότερο πρόβλημα είναι οι συνάδελφοι;

Για μένα, ναι

Ο φόρτος εργασίας είναι πηγή άγχους;

Ο φόρτος εργασίας, όχι. Είμαι λίγο μαζόχα. Δεν με νοιάζει. Δεν μπορώ την στασιμότητα. Σαν άνθρωπος δεν μου αρέσει η στασιμότητα. Με εξιτάρει η δουλειά. Το απολαμβάνω. Αν δεν υπάρχει δουλειά, με εκνευρίζει

Η πίεση του χρόνου, το ότι πρέπει να βγει η δουλειά σε ένα οκτάωρο, που μπορεί και να μην βγαίνει;

Δεν βγαίνει σε ένα οκτάωρο. Αυτή η θέση θέλει χρόνο, θέλει υπομονή, θέλει να τρως και προσωπικό σου χρόνο

Κάθεσαι όσο χρειάζεται δηλαδή;

Ναι. Και εκτός γραφείου

Η πίεση του λάθους;

Ναι, αυτό με εκνευρίζει. Όταν δουλεύεις κάνεις λάθη αλλά με εκνευρίζει η αντιμετώπιση από τους συναδέλφους. Δεν μου αρέσουν οι άνθρωποι που θεωρούν τον εαυτό τους αλάνθαστο. Όποιος δουλεύει κάνει λάθος. Κάποιοι θεωρούν θεοί ότι είναι. Θεοί δεν είναι...

Εσένα σε ενοχλεί η αντιμετώπιση των συναδέλφων. Το λάθος θα γίνει

Το λάθος θα γίνει. Δεν υπάρχει περίπτωση να μη γίνει κάποιο λάθος. Η πίεση του χρόνου, η πίεση της κατάστασης διάφορα πράγματα. Το λάθος θα γίνει

Εσύ το διορθώνεις πάντα;

Κόβω το κεφάλι μου...

Η τήρηση του ωραρίου μου είπες ότι δεν ισχύει

Ναι. Για να κάνεις αυτή τη δουλειά δεν έχεις ωράριο. Είναι δύσκολο για μια γυναίκα να μην έχει ωράριο αλλά εμένα...

Η πνευματική κούραση σε αγχώνει; Νιώθεις εξαντλημένη κάποιες φορές;

Κάποια στιγμή, ναι. Αλλά από καταστάσεις που μου δημιουργούνται. Γενικά η δουλειά επειδή είμαι συνέχεια σε εγρήγορση, δε με πειράζει. Αλλά οι καταστάσεις που δημιουργούνται ίσως από λάθη ή από κάτι άλλο, εκεί πνευματικά ζορίζομαι. Μόλις χαλαρώσω...εγώ θέλω χρόνο να χαλαρώσω. Μπορεί να είναι ένα βράδυ να κοιμηθώ και να ξυπνήσω στις 3 στις 4 και να βρω τη λύση του προβλήματός μου. Άμεσα δεν μπορώ, γιατί νιώθω την πίεση. Εκείνη την ώρα δεν θα σκεφτώ καθαρά και δεν θα δώσω και σωστή λύση. Μόλις ηρεμήσω λιγάκι και χωρίς να πιέζομαι από άλλους, θα βρω τη λύση

Ο μισθός σου προκαλεί άγχος; Είσαι ικανοποιημένη;

Έχω περάσει αρκετά σκαμπανεβάσματα στους μισθούς, έχω προσφέρει στην εταιρεία αρκετή βοήθεια μισθολογικά, δεχόμενη να μειωθεί ο μισθός, από δω και πέρα όμως, στα 51 μου, δεν δέχομαι. Θέλω το παραπάνω.

Να αναγνωριστεί όλο αυτό που έχεις κάνει...

Ναι. Και η αναγνώριση δεν είναι μόνο με τα λόγια, είναι και με τα έργα

Θέλεις να εμφανιστεί στο μισθό σου αυτή

Ναι, ναι εκεί

Οπότε θέλεις κάτι παραπάνω;

Πάντα

Αβεβαιότητα νιώθεις στη δουλειά;

Αβεβαιότητα. Όταν είσαι στον ιδιωτικό τομέα πάντα υπάρχει αβεβαιότητα

Ακόμα κι εσύ που είσαι μόνιμη και είσαι τόσα χρόνια εδώ;

Ναι, δεν έχει σημασία. Τώρα είμαστε, αύριο...το γραφείο δεν ξέρεις αν είναι ή όχι

Τι σκέφτεσαι, ότι θα βρεις κάπου αλλού; Σε φοβίζει;

Όχι, δεν με φοβίζει. Λόγω της εμπειρίας μου, όχι. Είναι λίγο εγωιστικό αλλά είναι και ανθρώπινο

Το γενικότερο κλίμα στη δουλειά πως σου φαίνεται; Είσαι ευχαριστημένη με το περιβάλλον;

Σου είπα. Τόνισα. Δεν μου αρέσουν κάποιες καταστάσεις από συναδέλφους. Σε γενικές γραμμές υπάρχει σύμπνοια αλλά υπάρχουν και τα μελανά σημεία

Θεωρείς ότι έχεις λίγο, πολύ στρες, πως θα το περιέγραφες; Εξαρτάται από την περίοδο;

Όχι, είμαι μονίμως. Σπάνια να χαλαρώσω. Μπορεί να χαλαρώνω στις διακοπές μου μόνο. Που οι διακοπές μου περιορίζονται σε 10, 15 μέρες μέσα στα Χριστούγεννα. Αυτές είναι τα τελευταία χρόνια

Τι συμπτώματα σωματικά έχει παρατηρήσει λόγω αυτού του μόνιμου άγχους;

Πονοκέφαλο, έντονο πονοκέφαλο που είναι σχεδόν μόνιμος και νιώθω καμιά φορά, όχι συνέχεια, σαν ένα χέρι να με πιάνει το λαιμό. Άμα χαλαρώσω, άμα πιώ νερό, άμα καπνίσω, όλα αυτά μου περνάνε και άμα ηρεμήσω βλέπω τα πράγματα πιο καθαρά. Εκείνη την ώρα όμως παθαίνω αυτό

Έχεις παρατηρήσει άλλα συμπτώματα, δερματικά, προβλήματα στο έντερο;

Καμιά φορά, ναι. Μπορεί όμως τα προβλήματα αυτά να είναι παράλληλα με κάτι άλλο που βιώνω

Έχεις άλλους πόνους;

Όταν έχεις στρες, πέρα από τον πονοκέφαλο, και όταν έχεις πρόβλημα με τον αυχένα, ζορίζεσαι κι εκεί. Εγώ έχω πρόβλημα με τον αυχένα μου. Ναι, εκεί νιώθω ένα πόνο

Έχεις παρατηρήσει αν τρίζεις το βράδυ τα δόντια σου;

Ναι, και έχω πάθει ζημιά στα δόντια και φταίει αυτό...

Ψυχολογικά συμπτώματα έχει παρατηρήσει; Κακή διάθεση, πανικό, ανησυχία;

Ανησυχία, ναι. Όταν ζορίζομαι... η ανησυχία είναι μέχρι να βρω πως θα το κάνω. Εκεί είναι η ανησυχία μου, μετά χαλαρώνω

Η διάθεσή σου επηρεάζεται; Όταν έχεις άγχος νιώθεις πεσμένη;

Πεσμένη, όχι. Εκνευρισμένη. Νιώθω εκνευρισμό

Στη συγκέντρωση δυσκολεύεσαι σε κατάσταση άγχους;

Ναι, εκείνη την ώρα μπορεί να θέλω να βγω έξω να καπνίσω, να κάνω μία βόλτα ή οτιδήποτε ή τελοσπαντων να αφήσω μισή ώρα για να χαλαρώσω το μυαλό μου. Τίποτα άλλο

Στη συμπεριφορά, στις συνήθειες έχεις δει διαφορά;

Ναι, γίνομαι aggressive. Όχι συνέχεια...Γίνομαι aggressive. Μετανιώνω που γίνομαι aggressive αλλά γίνομαι. Και μπορεί να μη γίνομαι στον εργασιακό χώρο, μπορεί να γίνομαι στο σπίτι μου. Το μεταφέρω. Γίνομαι οξύθυμη. Μου περνάει όμως. Μόλις καταλάβω ότι κάνω λάθος, ότι δεν μου φταίνει οι άλλοι και είναι δικό μου πρόβλημα...

Πας δηλαδή στο σπίτι και ξεσπάς σε κάποιον;

Ναι, ξεσπάω στον «μαύρο» που έχω παντρευτεί (γέλια)...μετά χαλαρώνω, ηρεμώ

Αντ' αυτού θα μπορούσες να πας μία βόλτα να περάσουν τα πολλά νεύρα;

Ναι, μπορεί να πάω, μπορεί να βγω στην ταράτσα, να ταΐσω το σκύλο μου, μπορεί να περπατήσω λίγο, μπορεί και τίποτα. Να κάνω έναν καφέ να βγω στο μπαλκόνι. Δεν κάνω κάτι σάνταρ. Αναλόγως την περίοδο

Καπνίζεις πιο πολύ;

Ναι

Πίνεις πιο πολύ καφέ;

Ναι

Πιστεύεις ότι είσαι σε καλό δρόμο με αυτά ή πρέπει να κάνεις και κάτι ακόμα;

Ναι, πρέπει να διαχωρίσω....κατ' αρχήν είναι πάρα πολύ άσχημο όταν μεταφέρεις το πρόβλημα το εργασιακό σου στο σπίτι. Η οικογένειά μου έχει μάθει, επειδή δουλεύω έτσι και ξέρουν τους ρυθμούς, δεν με παρεξηγούνε αλλά το θέμα είναι ότι είναι πάρα πολύ άσχημο γι' αυτούς. Προσπαθούμε, επειδή ασχολείται και ο άντρας μου με τον τουρισμό, να μην φέρνουμε το πρόβλημά μας στο σπίτι αλλά...δυστυχώς... Πρέπει να εκφραστείς σε ένα δικό σου περιβάλλον, αυτό που νιώθεις. Αναγκαστικά πάει στην οικογένειά σου. Καταλαβαίνει η οικογένεια ότι σε απασχολεί κάτι. Καταλαβαίνουνε τότε είμαι καλά και τότε δεν είμαι καλά. Δεν το κρύβω. Δεν τα κρατάω γιατί εγώ δεν θα πεθάνω για να φταίνε οι άλλοι. Εκείνη την ώρα εγώ κάνω το react. Τα λέω, ξεσπάω, τελειώνω. Μπορεί να διαρκέσει κάμποση ώρα, μπορεί και όχι αλλά υπάρχει κάτι... Μπορεί να βρίζω μία κατάσταση, μπορεί να βρίσω και άτομο αλλά όχι κατά πρόσωπο. Μπορεί όταν είμαι μόνη μου, μπορεί να οδηγάω και να βρίζω. Είναι εκτόνωση για μένα αυτό. Ο άλλος τρόπος είναι η προσευχή. Στην προσευχή μου εκφράζομαι. Μπορεί να κάθομαι να πιάνω το κινητό μου και να αρχίσω να προσεύχομαι. Να μην παρατηρώ εκεί και να κάνω focus στην προσευχή μου. Και αυτό είναι μία μορφή χαλάρωσης και έκφρασης. Επίσης έχω πάει σε ψυχολόγο και έχω εκφράσει αυτά που νιώθω γιατί καμιά φορά μπερδεύω την πίεση της δουλειάς με την πίεση του σπιτιού. Μου έρχονται όλα μαζί και έχω μιλήσει γι' αυτό το πράγμα σε ψυχολόγο

Έχεις σκεφτεί να γυμναστείς για να χαλαρώνεις;

Επειδή τώρα υπάρχει κάποιο πρόβλημα στην οικογένεια, δεν έχω χρόνο. Σε γενικές γραμμές προσπαθώ να βρω χρόνο να περπατήσω είτε με τα παιδιά μου είτε με τον άντρα μου. Δεν το αποκλείω. Το γυμναστήριο είναι θέμα περιορισμού χρόνου ότι πρέπει να πάω συγκεκριμένες ώρες

και αυτό εμένα με αγχώνει. Πρέπει να τηρήσω κάτι, κι εγώ δεν μπορώ να το τηρήσω, έχω άλλα πράγματα να κάνω και νιώθω ότι με δεσμεύει αυτό. Θέλω αλλά...Επίσης, μπορεί να μην περπατήσω, μπορεί να πάρω το αμάξι να πάω μέχρι το αεροδρόμιο ή μέχρι την Αμμουδάρα

Ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας σου;

Ναι, είναι πάρα πολλά χρόνια ενημερωμένος το τι περνάω. Τον ενημερώνω κάθε χρόνο

Έχει κάνει κάτι γι' αυτό;

Ναι, βελτιώνεται...

Ο ίδιος;

Ναι, προσπαθεί να βελτιώνεται (γέλια)

Με την θέση εργασίας σου, το γραφείο σου, είσαι ευχαριστημένη;

Εγώ όταν ζορίζομαι σε κάτι, θέλω λίγη ησυχία. Κατά τα άλλα δεν με νοιάζει. Εγώ μπορώ να δουλέψω με τέρμα την μουσική, τέρμα την τηλεόραση. Και έτσι διάβαζα. Όταν μου προκαλείται κάτι αγχωτικό για μένα που πρέπει να το λύσω, εκείνη την ώρα, θέλω ηρεμία, θέλω ησυχία. Αλλά και κάτι να με ενοχλεί, εγώ μπορώ να δουλέψω οπουδήποτε. Δεν με τρομάζει. Εγώ δουλεύω και στο σπίτι, οπουδήποτε...Αυτό που δεν μπορώ είναι η κακή συμπεριφορά των συναδέλφων. Αυτό δεν το ανέχομαι. Αλλά το ότι είμαι ένας άνθρωπος όπου με βάλετε κάθομαι, κάθομαι.

Το πρόβλημα που έχεις μεταφέρει στον εργοδότη είναι οι συνάδελφοι και ο φόρτος;

Η αναγνώριση...

Της δουλειάς σου; Αυτού που προσφέρεις;

Ναι

Έχει λάβει υπόψη του αυτά που του έχεις πει; Έχει βελτιωθεί κάτι;

Έχει βελτιωθεί, θα περίμενα κάτι περισσότερο...Λοιπόν, πρόσεξε τώρα, εγώ είμαι ευαίσθητος άνθρωπος. Η ευαισθησία παραπλανεί, τους πάντες. Η ευαισθησία μου εμένα βγαίνει σε κλάμα. Δεν είναι κλάμα, μπορεί να είναι οργή και να μου βγαίνει σε κλάμα. Αυτό έχει παραπλανήσει και έχω πάει πίσω και με τον εργοδότη. Δηλαδή θεωρώντας ότι είμαι too much στο κλάμα... ξέρεις, περίμενα μετά από 19 χρόνια να καταλάβουν ότι ο χαρακτήρας μου, είναι η αντίδραση μου, που βγαίνει με κλάμα. Σε άλλους θα έβγαине με φωνή, σε άλλους θα έβγαине με οργή, να βρίζεις...Εγώ δεν μπορώ, μου βγαίνει με κλάμα. Αυτό τώρα θεωρούν ότι είναι μειονέκτημα. Δεν είναι μειονέκτημα όμως. Έτσι εκφράζομαι. Εκεί έχω ζοριστεί μέχρι να καταλάβει, τι είμαι.

Εννοείς ότι δεν σε παίρνει στα σοβαρά; Θεωρεί ότι είσαι υπερβολική;

Όχι, θεωρεί ότι δεν αντιμετωπίζεται κάθε κατάσταση με το κλάμα. Αντιμετωπίζεται με συζήτηση. Σου είπα όμως...είναι μία έκφραση για μένα.

Εσύ δηλαδή διεκδικείς αυτά που θέλεις... με κλάμα;

Όχι με κλάμα. Μπορεί όμως εκείνη την ώρα στη συζήτηση να μου βγει το κλάμα. Δεν σημαίνει ότι θα πάω και θα κλάψω. Δηλαδή πηγαίνοντας να συζητήσω...

Φορτίζεσαι πολύ εύκολα και το βγάζεις

Ναι, φορτίζομαι εύκολα

Πρακτικά τι σημαίνει αυτό; Λες το πρόβλημα σου αλλά δεν μπορεί να σε βοηθήσει;

Όχι, με βοηθάει... απλώς φταίνε και κάποιοι συνάδελφοι οι οποίοι περάσανε κάποια άσχημα πράγματα για μένα. Ότι «χρησιμοποιώ» το κλάμα για να πετύχω. Σε πρώτο άκουσμα ακούγεται άκομψο, απειλή, τον προδιαθέτεις να κάνει κάτι. Στην πορεία έχει φτιάξει αυτό αρκετά

Ήθελα λίγο να διευκρινίσω, όταν αναφέρεσαι στην αναγνώριση, τι ακριβώς θα ήθελες να κάνει; Μεγαλύτερο μισθό και βοηθούς ή κάτι άλλο;

Πάντα είναι αναγνώριση το μισθολογικό. Δεν είναι απόλυτο όμως να είναι αυτό. Έχει τύχει να κάνω εγώ κάτι και λόγω ευσυνειδησίας να μην έχω βοήθεια και να αναγκάζομαι να καταπιέζω εγώ τον εαυτό μου, να μένω εδώ, να μην μπορώ να πάω κάπου που αφορά την προσωπική μου ζωή και να προσπαθώ να πείσω ότι θέλω και λίγη βοήθεια, πρέπει να έχω ένα back up, πρέπει να έχω κάτι άλλο...Κανείς δεν είναι αναντικατάστατος εδώ πέρα, που θα μπορούσα να πουλάω τον εαυτό μου ως τέτοιο, αλλά δεν είναι έτσι

Απ' ότι κατάλαβα νιώθεις μια πίεση και θέλεις βοήθεια...

Βοήθεια, ναι. Εγώ πάντα, στα τόσα χρόνια που είμαι εδώ πέρα και έχω τύχει να είμαι και προϊσταμένη, ποτέ, και για το παραμικρό να είναι, ποτέ δεν έχω αφήσει τους ανθρώπους που είναι δίπλα μου, να πάθουνε κάτι

Εννοείς λόγω της δουλειάς;

Ναι

Είσαι δηλαδή καλή συνάδελφος...

Ναι. Επειδή μου έχει τύχει περίπτωση...και δεν με βοηθήσανε και έχω ορκιστεί ότι θα βοηθάω

Αυτά τα χρόνια που είσαι εδώ, έχει γίνει καμία εκπαίδευση, σεμινάριο για το άγχος;

Για το άγχος όχι, ποτέ

Έχεις ακούσει για άλλους ότι κάνουνε τέτοια σεμινάρια;

Όχι. Παρόλο που συναναστρέφομαι με αρκετά παιδιά, δεν το έχω ακούσει. Θα το ήθελα πάρα πολύ

Ευχαριστώ πάρα πολύ

Συνέντευξη 9

Φύλο

Άνδρας

Ηλικία

39

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος

Εκπαίδευση

ΤΕΙ Διοίκησης Επιχειρήσεων και Μεταπτυχιακό στη Λογιστική

Τομέας απασχόλησης

Συμβόλαια

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη και πλήρης. Πιο πλήρης δεν γίνεται

Χρόνια προϋπηρεσίας

8, 9 χρόνια

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Ναι, μου αρέσει πάρα πολύ. Μου αρέσει που ασχολούμαι με τις τιμές, με το κόστος, την πώληση, περιθώρια κέρδους, συμβόλαια. Μου αρέσουν τα νούμερα

Σου δημιουργεί άγχος αυτό που κάνεις;

Έχω άγχος γιατί περνάω τα συμβόλαια στο σύστημα και τα δίνουμε στην πώληση, και εμείς όταν στέλνουμε την κράτηση στο ξενοδοχείο δεν γράφει τιμή, και άμα έχω κάνει κανένα λάθος και έχουνα μπει 20 κρατήσεις το χειμώνα, μετά μπαίνουμε μέσα. Πρέπει να μην κάνω λάθη, πρέπει να είναι όλα τέλεια. Και τα δίνουμε και στο κόστος ή βάζουμε μισό ή ένα ευρώ και η δουλειά μας δεν σηκώνει λάθη

Εσένα το άγχος σου αφορά μόνο τα νούμερα στο σύστημα ή και κάτι άλλο;

Όχι μόνο τα νούμερα, είναι και οι συνδυασμοί, τα σενάρια διαμονής, ο αριθμός των ατόμων. Είμαι υπεύθυνος ώστε όλοι οι συνδυασμοί να βγάζουν σωστές τιμές

Εσύ δηλαδή ετοιμάζεις το συμβόλαιο, το περνάς και στο σύστημα;

Ναι. Και μετά από εμένα, η δουλειά μου κατεβαίνει στον άλλο όροφο και άλλο τμήμα τα περνάει σε ένα on line σύστημα και στηρίζονται πάνω μου. Αν εγώ κάνω λάθος τους παίρνω στο λαιμό μου

Δηλαδή σου έχει τύχει να πληρώσεις διαφορά;

Όχι. Στο γραφείο που είμαι δεν έχω κάνει λάθη. Εκεί είναι με το μαστίγιο

Γενικά θεωρείς ότι είναι απαιτητικός κλάδος και ειδικά εκεί που είσαι;

Ναι, πολύ. Και ειδικά εκεί που είμαι είναι πολύ απαιτητικό γραφείο. Δύσκολα κάθεται κανείς. Και στο τμήμα που περνάνε στο on line σύστημα, γράφουνε το όνομα τους ποιος πέρασε το κάθε ξενοδοχείο για να ξέρει ο εργοδότης ποιος έκανε το λάθος. Το κλίμα στο συγκεκριμένο γραφείο είναι πολύ δύσκολο

Εσύ πως επιβιώνεις εκεί; Από το άγχος που σου δημιουργείται από το φόβο του λάθους;

Μου αρέσει. Μου αρέσει η εμπιστοσύνη που μου έδειξε ο εργοδότης. Ένα χρόνο μου έψησε το ψάρι στα χείλη αλλά μετά από ένα χρόνο έστρωσε και μου έχει πολλή εμπιστοσύνη

Εκτός από την πίεση του λάθους, νιώθεις και την πίεση του χρόνου; Ότι πρέπει να τελειώσεις σε συγκεκριμένο χρόνο αυτό που κάνεις;

Κάθομαι παρά πάνω χρόνο στο γραφείο και πολλές φορές, ειδικά τώρα που έχουμε τα συμβόλαια και δεν προλαβαίνω, παίρνω δουλειά και στο σπίτι. Έχω deadline, με πιέζουνε γιατί δεν μπορώ να ανεβάσω 2,3 ξενοδοχεία την ημέρα. Πρέπει να ανεβάσω πολλά ξενοδοχεία και Κρήτη και Ρόδο και Κω και Κέρκυρα...και μου έχουνε 2, 3 άτομα να με βοηθάνε, αλλά δεν είναι η δουλειά τους να περνάνε συμβόλαια και τα περνάνε λάθος, κι εγώ πρέπει τη δουλειά που έχουνε κάνει να μπω να την ελέγξω και να διορθώσω τα λάθη τους και αυτό είναι διπλή δουλειά. Αλλά η εταιρεία δεν έχει την πολυτέλεια να πάρει κι άλλα άτομα, δηλαδή το προσωπικό που ήδη απασχολείται εκεί, το βάζει να με βοηθάει...

Εσύ κάθεται καθημερινά παραπάνω στη δουλειά;

Κάθε μέρα. Αντί να δουλέψω 10 με 6, πάω 10 και μισή και φεύγω 8,9 και μετά πάω σπίτι να βγάλω τα ρούχα μου, να φάω κάτι και μετά 10 η ώρα ξαναοίγω τον υπολογιστή και δουλεύω μέχρι τις 12 ή μέχρι τη 1, και 3 έχει τύχει...να βγάλω δουλειά. Γιατί εγώ είμαι ένα άτομο και πρέπει να τα έχω όλα σωστά και τέλεια και κάτω είναι 2 και 3 κοπέλες που η κάθε μία περνάει 1 ξενοδοχείο, ενώ εγώ είμαι μόνος μου που τελειοποιώ ένα ξενοδοχείο και πρέπει να τις τροφοδοτώ με ξενοδοχεία...

Η πνευματική κούραση, γιατί ουσιαστικά είσαι on line όλη την ημέρα, θεωρείς ότι είναι παράγοντας άγχους;

Αυτό το έχω συνηθίσει αλλά τώρα είναι η περίοδος των συμβολαίων, Σεπτέμβρης, Οκτώβρης, Νοέμβρης μετά θα σταματήσει...Μετά έχω άλλο άγχος, φέτος έχω και τα stop sales που δεν τα 'χα. Και εμείς επειδή έχουμε πολλά ξενοδοχεία, τα stop sales τα εκτυπώνει η προϊσταμένη κρατήσεων, τόσους πάκους κάθε μέρα, και πρέπει να μπαίνω σε δύο συστήματα να τα περνάω. Και δεν σταματάνε να έρχονται, ειδικά Ιούνιο, Ιούλιο, Αύγουστο όλη μέρα περνούσα stop sales. Και σπίτι μου. Ότι δεν προλάβαινα στη δουλειά, τα έπαιρνα στο σπίτι.

Με το μισθό είσαι ικανοποιημένος; Σε αγχώνει αυτό το θέμα ή σου φτάνει;

Μου φτάνει γιατί δεν προλαβαίνω να τα φάω (γέλια)

Γενικά, λόγω της πολύωρης δουλειάς, θα ήθελες να παίρνεις παραπάνω ή είσαι ικανοποιημένος;

Από τη μια είμαι ικανοποιημένος γιατί μου έκανε μεγάλη αύξηση αλλά μετά νιώθω ότι δεν είναι και πολλά για τη δουλειά που κάνω γιατί έχει άλλους που τους δίνει πιο πολλά λεφτά και προσφέρουν λιγότερα...

Πιστεύεις ότι αν ζητήσεις περισσότερα χρήματα θα τα πάρεις;

Ντρέπομαι να ζητήσω γιατί ένα χρόνο τώρα είναι που μου έκανε μεγάλη αύξηση και η εταιρεία δεν πάει καλά...με τι μούτρα θα ζητήσω αύξηση...

Έχεις αβεβαιότητα για τη δουλειά; Φοβάσαι ότι θα βρεθείς εκτός;

Εγώ είμαι το τελευταίο άτομο που θα διώξει...και πιο πολύ κινδυνεύει η θέση του διευθυντή που παίρνει πολύ περισσότερα χρήματα και του υποδιευθυντή. Γιατί ο εργοδότης βλέπει ποιοι προσφέρουνε και ποιοι δεν προσφέρουνε...

Άγχος απώλειας της δουλειάς, δεν έχεις δηλαδή ιδιαίτερο, σωστά;

Ναι, δεν έχω άγχος

Το γενικότερο κλίμα στη δουλειά; Σε αγχώνει, σου αρέσει;

Μου αρέσει που έχω εξουσία, μου αρέσει

Είπες ότι ένιωθες πίεση στην αρχή αλλά μετά ήσουν εντάξει

Στην αρχή πήγα και σε ψυχίατρο. Αλλά και στην προηγούμενη δουλειά που ήμουν και οι αρμοδιότητες ανέβηκαν και ο μισθός ανέβηκε και εκεί πάλι πήγα σε ψυχίατρο. Τρεις φορές έχω πάει σε ψυχίατρο

Σε παρακολουθούσε κανονικά ή πήγες μία δύο φορές;

Όχι, έκανα και θεραπεία με αντικαταθλιπτικά

Δηλαδή είχες ψυχολογικά κυρίως συμπτώματα λόγω άγχους

Την πρώτη φορά που πήγα στον ψυχίατρο, δεν έφταιγε η δουλειά, έφταιγε κάτι προσωπικό αλλά την δεύτερη και την τρίτη ήταν καθαρά θέμα δουλειάς. Αλλά τώρα έχω να πάω σε ψυχίατρο πολλά χρόνια, δεν χρειάστηκε να ξαναπάρω αντικαταθλιπτικά, με πιάσανε. Είναι 5,6 χρόνια

Τι συμπτώματα είχες;

Είχα καθημερινό άγχος μην έχω κάνει κάποιο λάθος, έβλεπα τα μέιλ μου μήπως μου ξέφυγε κάτι, είχα ταχυκαρδία, έβλεπα εφιάλτες, και πήγα στον ψυχίατρο και είπα «έχω πολύ άγχος, βοήθησε με». Και με τη θεραπεία, αμέσως μου 'φυγε το άγχος

Τα προβλήματα τα είχες μετά που έφευγες από τη δουλειά ή όσο ήσουν εκεί;

Και όσο ήμουνα και μετά. Το σκεφτόμουνα και στο σπίτι, το σκεφτόμουνα...

Είχε αλλάξει κάτι στη συμπεριφορά σου; Κατανάλωση καφέ, αλκοόλ;

Καφέ πίνω, αλλά δεν έπινα παραπάνω. Ούτε αλκοόλ

Είχες προβλήματα υπνηλίας ή αυπνίας;

Όχι, κοιμόμουν αλλά έβλεπα και τους εφιάλτες ότι έκανα λάθος τιμή και ξυπνούσα στον ύπνο μου...αλλά μετά ξανακοιμόμουν

Είχες γίνει πιο νευρικός, οξύθυμος;

Ναι, είχα νεύρα. Ναι, είχα

Τα μετέφερες και στο σπίτι; Επηρέαζε τη ζωή σου στο σπίτι;

Ναι, είχα νεύρα. Ξεσπούσα

Τι έκανες για να σου φύγουν τα νεύρα; Πήγαινες καμία βόλτα ή ήθελες μόνο να πας σπίτι;

Όχι, πήγαινα γυμναστήριο, για περπάτημα..

Είχαν αποτέλεσμα;

Το γυμναστήριο μου άρεσε πολύ

Τώρα πας γυμναστήριο;

Μέχρι πριν 3 μήνες πήγαινα, αλλά τώρα με τη δουλειά δεν προλαβαίνω. Άμα σταματήσουν όμως τα συμβόλαια, θα ξαναγραφτώ

Τι άλλο σου αρέσει να κάνεις εκτός από το γυμναστήριο;

Πάω στις αδερφές μου που είναι στην εξοχή. Μου αρέσει να πηγαίνω εκεί, χαλαρώνω, κουτσομπολεύουμε κιόλας. Λέμε τα της δουλειάς μας. Και έχω και άλλη μία φιλενάδα που δουλεύει κι αυτή στον τουρισμό και λέει ο ένας στον άλλο τα της δουλειάς και είναι βοηθητικό. Ξαλαφρώνεις

Ο εργοδότης γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας σου;

Τις γνωρίζει και μου λέει «είσαι ο κορμός της εταιρείας». Ξέρει ότι δουλεύω και από το σπίτι και ότι αργώ να σχολάσω, όλα τα ξέρει. Ότι με ενοχλεί το λογιστήριο, με ενοχλούν οι κρατήσεις, με ενοχλούν οι προσφορές, το τηλέφωνο συνέχεια χτυπάει. Πιο πολύ δουλειά βγάζω στο σπίτι, ενώ στη δουλειά είμαι για να λύνω τα προβλήματα των άλλων

Έχεις αναφέρει το πρόβλημα με το τηλέφωνο στον εργοδότη αλλά δεν στο έλυσε

Όχι, εγώ φταίω βέβαια. Θα έπρεπε να το πάρει άλλο άτομο που κάνει λιγότερα πράγματα. Δεν πίεσα να το πάρει άλλος, δεν πίεσα

Δηλαδή θεωρείς ότι έχεις κι εσύ ευθύνη, ότι πρέπει να πιέσεις για να γίνει;

Ναι, έχω ευθύνη γιατί κι άλλη μία κοπέλα που έχω για βοηθό δεν κάνει γι' αυτή τη δουλειά. Θα το ξαναπώ στην υπεύθυνη γιατί κάτι πρέπει να κάνει...

Με τη θέση εργασίας σου είσαι ευχαριστημένος;

Ναι, είναι ωραίες οι εγκαταστάσεις, πολύ ωραίες. Είναι ωραίο το γραφείο μου

Έχεις δει να γίνεται κάποιο σεμινάριο, κάποιο πρόγραμμα για την διαχείριση του άγχους;

Υπάρχει τέτοιο πράγμα; Δεν έχει πέσει στην αντίληψη μου. Όχι. Θα ήθελα στη δουλειά να κάνουμε meeting να λέμε τα παράπονα. Δεν κάνουμε. Θα έπρεπε...

Ευχαριστώ πάρα πολύ

Τίποτα

Συνέντευξη 10

Φύλο

Άνδρας

Ηλικία

40

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος

Εκπαίδευση

ΑΤΕΙ Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Τομέας απασχόλησης

Πωλήσεις αλλά είναι ευρύτερο το θέμα. Έχει να κάνει με συμβόλαια, με marketing, με product, με operation...

Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη, πλήρης

Χρόνια προϋπηρεσίας

15 στην εταιρεία αυτή

Σου αρέσει το αντικείμενο της δουλειάς σου;

Τώρα, ναι. (Γέλια) Γιατί είναι απρόσωπο και μ'αρέσει. Δεν θέλω άλλη επαφή με κόσμο. Αυτό μ'αρέσει. Επειδή είναι τα συστήματα. Αν είχα να τους συναντάω κάθε μέρα, να βγαίνω για φαγητά, να τους τρέχω από δω από κει, δεν θα την πάλευα. Μ'αρέσει αυτό το απρόσωπο, ότι πρέπει να κάνεις πράγματα στα συστήματα, να βελτιώνεσαι τεχνολογικά...αυτό με ελκύει.

Δεν σου δημιουργεί άγχος αυτό;

Θα μου δημιουργήσει άγχος από δω και πέρα γιατί θέσαμε πάρα πολύ ψηλά τον πήχη και όταν σου πλέκουνε εγκώμιο, θα πρέπει να επαναληφθεί. Όταν σου λένε τριπλασιάσετε τον τζίρο από πέρυσι και γίνατε το νούμερο 2 πανελλαδικά και έχετε το καλύτερο conversion απ' όλα τα γραφεία σε όλη την Ελλάδα, έχετε τα δύο best seller μας, κι όλα αυτά... αυτό θα μου μεταφέρει άγχος (γέλια). Έως τώρα ήμουν ωραίος και χαλαρός. Η επιτυχία που πρέπει να επαναληφθεί. Πρέπει όχι μόνο να εξελιχθεί αλλά να αναπτυχθεί κιόλας, να εδραιωθεί...πολλά. Ανταγωνισμό ζούμε, ξέρεις, είναι πολύ ακραία ανταγωνιστικό το περιβάλλον

Ο τουριστικός κλάδος;

Ε, βέβαια. Ακραία ανταγωνιστικός. Και για μισό ευρώ χάνεις όλη σου τη δουλειά. Προσπαθείς να βρεις την ισορροπία ανάμεσα στην αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα. Δηλαδή να μην δουλεύεις για το bear minimum αλλά να μην υπερβάλλεις κιόλας γιατί δεν θα πάρεις δουλειά αν υπερβάλλεις. Βέβαια καμιά φορά σε παίρνει...κάνουμε διάφορα τρικ. Αλλά σε γενικές γραμμές κρατάς μια ισορροπία...

Εσένα σε άγχωνε πιο πολύ πριν που είχες να κάνεις με κόσμο;

Δεν είναι ότι με άγχωνε, απλά κάποια στιγμή επειδή όλος αυτός ο κόπος πήγε στράφι, κουράστηκα να πουλάω τον εαυτό μου. Αυτό. Ρίξαμε πολύ τρέξιμο, και λόγω της πτώχευσης των Ρώσων, δεν μπορείς να καταλάβεις τι κάναμε... έτρεχα σε εκθέσεις, έδινα ομιλίες σε αμφιθέατρα. Ε, και τι έγινε; Που πήγε όλος αυτός ο κόπος; Πρέπει να ανταμειφθείς κιόλας, όχι να καταλήξεις σε αυτό το σημείο, μετά από τόσο κόπο. Κι εγώ γι' αυτό κουράστηκα να πουλάω τον εαυτό μου. Αυτό είναι το θέμα

Εδώ που είσαι τώρα, που έκανες όλο αυτό τον κύκλο, σου δημιουργεί άγχος αυτό που λέγαμε πριν; Η επιτυχία, ότι πρέπει να ανταπεξέλθεις, να δουλεύεις πιο σκληρά;

Αντιλαμβάνομαι ότι η επιτυχία δεν είναι μόνο ατομική αλλά είναι συλλογική. Αν δεν πετύχω εγώ...είναι τμήματα τα οποία δεν αποδίδουνε. Που δεν μπορούν να αποδώσουν. Τα λογιστήρια κάνουν μία παθητική δουλειά, όμως είναι χρήσιμη. Οπότε όλα είναι αλληλένδετα. Η επιτυχία μου έχει να κάνει με την επιτυχία του γραφείου. Αν εγώ τα παρατήσω και τα φορτώσω όλα στον κόκορα και αντίστοιχα και άλλα τμήματα και δεν τους νοιάζει και δεν ενδιαφέρονται, αυτό θα είναι μια αλληλουχία και κάπου θα πάει παρακάτω και θα επηρεάσει ευρύτερα...

Οπότε εσένα συγκεκριμένα τι είναι αυτό που σου δημιουργεί άγχος;

Ότι η δουλειά μας δεν θα έχει αποδοτικότητα, ότι ό,τι και να κάνεις θα υπάρχουνε μεγαλύτερα κεφάλαια και συμφέροντα που θα λειτουργήσουν λίγο κάτω από το τραπέζι και δεν θα μπορείς να τους ανταγωνιστείς

Αυτό είναι κάτι που μπορείς να το ελέγξεις εσύ;

Εν μέρει, ναι. Έχει να κάνει με το πόσο καλή επικοινωνία έχεις με τους συνεργάτες σου, έχει να κάνει με το πόσο μπορείς να τους επισημάνεις ότι δεν μπορούν να βγάλουν τον τοπικό τους αντιπρόσωπο εκτός και να τα δώσουνε όλα στις πολυεθνικές...γιατί αυτή η τάση υπάρχει.

Βασικά το πώς δουλεύει το σύστημα;

Ναι, το πώς δουλεύει το σύστημα, ακριβώς

Δηλαδή ο φόρτος εργασίας δεν σε αγχώνει;

Τώρα, είναι η πρώτη χρονιά που δουλεύω φυσιολογικό ωράριο, πενθήμερο, οκτώωρο. Πρώτη φορά στα χρονικά της καριέρας μου. Πρώτη χρονιά. Και το απολαμβάνω τα μέγιστα. Οπότε δεν μπορώ να πω ότι τώρα έχω παράπονο εργασιακά. Αντιθέτως, είναι όλα καλά δομημένα, εύρυθμα...

Με το χρόνο πως τα πας; Που πρέπει να έχεις κάποια πράγματα έτοιμα

Εντάξει, αυτό είναι πιεστικό. Εγώ κάθε Τρίτη πρέπει να τους δίνω συνέχεια ανταγωνιστικές προσφορές. Αυτό, ναι, έχει ένα βαθμό πίεσης

Την Τρίτη δηλαδή αισθάνεσαι ένα peak;

Από τη Δευτέρα ήδη ξεκινάει το peak γιατί αγχώνομαι, γιατί μπορεί να μην έχω απαντήσεις, μπορεί να μην έχω ανταγωνιστικά προϊόντα και πρέπει να δίνεις συνέχεια προτάσεις και προϊόντα, συνέχεια, συνέχεια, συνέχεια για να πουλάνε. Αυτό είναι ένα άγχος μόνιμο.

Το βασικό μου εμένα άγχος δεν είναι αυτό όμως. Το άγχος μου είναι ότι είναι όλα διαδικτυακά και πριν τελειώσει καν η μία σεζόν ανοίγει η άλλη, με μεγαλύτερη ένταση. Εγώ μέσα στο Σεπτέμβρη έπρεπε να τους κάνω όλα τα προϊόντα, εκατό ξενοδοχεία, να τα φτιάξω, να τα στήσω, να τα κάνω

ταρίφες για του χρόνου, να ψάξω προσφορές, να αρχίσουμε να πουλάμε, να πουλάμε, να πουλάμε. Και εμένα μέσα σε μια τέτοια δύσκολη συγκυρία, με ξεθεώνει τώρα αυτή τη στιγμή, είμαι, τι να σου πω, κομμάτια είμαι

Η πίεση του λάθους είναι από τους πιο μεγάλους παράγοντες άγχους;

Βέβαια. Γι' αυτό το λόγο, επειδή βγαίνουν όλα on line έχουμε εφαρμόσει κάποιες δικλίδες ασφαλείας και πολλούς επανελέγχους. Οπότε από μένα φέτος, παρόλο την όποια αύξηση, κάναμε απειροελάχιστα λάθη οικονομικής φύσης. Να μπορούμε μέσα από λάθος. Πολύ σπάνια θα γίνει από την πλευρά μου γιατί μου ασκείται επανέλεγχος, ασκώ επανέλεγκο...

Δεν με απασχολεί το λάθος τόσο πολύ γιατί το θεωρώ αναπόφευκτο, μέρος της δουλειάς μας. Το θέμα είναι να ελαχιστοποιήσουμε τα λάθη, να μην επιτρέπουμε να επαναλαμβάνονται

Η πνευματική κούραση, το ότι πρέπει να τα δίνεις όλα εδώ, σε αγχώνει;

Ως ένα σημείο, γιατί καταλαβαίνω ότι στο τέλος εγώ έχω άλλη φιλοσοφία στη ζωή μου. Δεν με χαρακτηρίζει το γραφείο. Θα κάνω ότι καλύτερο μπορώ, πραγματικά, και θα τσαντιστώ, και θα εκνευριστώ, και θα μαλώσω και θα φωνάξω, και θα είμαι και απαιτητικός και οξύθυμος και ευερέθιστος και όλα αυτά, αλλά με το που φύγω από το γραφείο, τα ξεχνάω. Γιατί δεν μπορώ να τα κουβαλήσω μαζί μου. Τόσα χρόνια έχουμε κουβαλήσει ουκ ολίγα...

Ο μισθός σε αγχώνει;

Ναι, αυτό είναι που με απασχολεί περισσότερο. Είναι ότι αν δεν υπάρχει ανταμοιβή για όλο αυτό, γιατί να τσαντίζομαι, γιατί να μαλώνω, γιατί να είμαι οξύθυμος, γιατί να είμαι ευερέθιστος και γιατί να με επηρεάζει στην προσωπική μου ζωή όλο αυτό, αν δεν ανταμείβομαι; Αυτό. Θα ήθελα κάτι παραπάνω. Μία ανταμοιβή όχι μόνο ηθική. Γιατί δεν μπορώ να πάρω ένα «μπράβο» και να πάω ταξίδι με το «μπράβο», δεν μπορώ να πάω να αγοράσω ρούχα με ένα χτύπημα στην πλάτη (γέλια)

Νιώθεις αβεβαιότητα εδώ; Νιώθεις ότι μπορεί και να αλλάξουν τα πράγματα;

Έχουν αλλάξει, και κάποια πράγματα δεν πρόκειται να αλλάξουν ποτέ παράλληλα. Εγώ πιστεύω στις δικές μου δυνατότητες και αν πάει κάτι στραβά εδώ, είμαι πεπεισμένος ότι δεν θα πάω χαμένος. Και όχι μόνο. Είμαι τόσο ικανό στέλεχος, με τόση εμπειρία, που πιστεύω ότι μπορώ να ανταμειφθώ όπου και να πάω

Το γενικότερο κλίμα στη δουλειά σου αρέσει; Σε αγχώνει;

Κοίτα, το κλίμα το διαμορφώνουμε λίγο και εμείς. Δηλαδή την καθημερινότητά μας...δεν μπορείς να τα πηγαίνεις καλά με όλους και επίσης δεν μπορείς να τα πας άσχημα με όλους. Υπάρχει ένα μέτρο και μία καθημερινότητα όπου δεν μπορεί να είναι συνέχεια όξυνση, δεν μπορεί να είναι συνέχεια φιλικότητα, θα έχει σκαμπανεβάσματα, θα έχει και τα πάνω και τα κάτω, θα έχει και τις ήρεμες ημέρες, θα έχει και τις ημέρες που θα μαλώσεις με το συνάδελφο σου και μετά θα τα βρείτε όμως

Υπάρχει κάτι άλλο που να σε αγχώνει όπως η θέση εργασίας σου, ο τρόπος που δουλεύει η εταιρεία ή πως δουλεύουν οι συνάδελφοι;

Ναι, εγώ επωμίστηκα πολλά ψυχολογικά λόγω κάποιων άλλων παραγόντων οι οποίοι δεν λειτούργησαν όπως θέλω εγώ, με τον επαγγελματισμό τον δικό μου, με την τάση προς επαγγελματισμό. Οργανωτικότητα, δομημένες σκέψεις, πράξεις, κυκλοφορία της πληροφορίας, ενημέρωση όλων των τμημάτων κυκλικά για να ξέρουν. Ακόμα και στο λάθος, το πως αντιμετωπίζεις

ένα λάθος. Το λάθος εγώ το δέχομαι και πάω παρακάτω. Δεν ψάχνω να βρω τον ένοχο, ψάχνω να βρω τι έφταιξε να μπορέσουμε να το διορθώσουμε. Κάποιοι άλλοι όμως δεν θέλουν να εμφανιστεί το λάθος γιατί αν εμφανιστούν 5,10,30,40 λάθη, θα φανούν ανάξιοι της εμπιστοσύνης μας. Και προσπαθούν να αποκρύψουν το λάθος με κάθε τρόπο. Και εμείς το ανακαλύπτουμε βέβαια με κάθε τρόπο (γέλια)

Εσένα σε φοβίζει, σε αγχώνει αυτό;

Εμένα με αγχώνει αυτό το πράγμα. Ότι κάποιος δεν έχει την ευθύτητα, τα κότσια, το κουράγιο να παραδεχτεί το λάθος του και προτιμάει να το καλύψει με πολλαπλά άλλα λάθη, απλά για να μη φανεί

Εσύ πως το αντιμετωπίζεις αυτό; Έχεις προσαρμοστεί, έχεις αποδεχτεί ότι έτσι λειτουργεί εδώ το σύστημα;

Κάποια θέματα τα έχω αποδεχτεί γιατί είναι όλα θέμα ισορροπίας... αυτός που δεν κάνει λάθη είναι αυτός που δεν κάνει τίποτα. Οπότε πρέπει να συνυπολογίσεις το γεγονός πόσο αποδίδει, πόσο χρήσιμος είναι, πόσο αναντικατάστατος ή αντικαταστήσιμος είναι. Εγώ το βλέπω πολύ πιο συνολικά δηλαδή. Αν κάποιος δουλεύει 7 μέρες, θα αποδεχθώ και τα 10,15 λάθη. Δεν θα αποδεχθώ όμως αυτό το πράγμα, να προσπαθήσει να αποκρύψει την πληροφορία του λάθους ή να αφιερώνει εγώ το χρόνο μου ο οποίος είναι πολύτιμος. Είναι η αποδοτικότητα του γραφείου. Δεν μπορώ να ασχολούμαι με ένα λάθος 5 μέρες και μετά να μου λες την αλήθεια επειδή την ανακάλυψα μόνος μου ή από τα γραπτά...

Είναι μεγάλη πηγή άγχους γιατί σου δημιουργεί ανασφάλεια. Και δεν ξέρεις τις πιθανές επεκτάσεις που μπορεί να έχει η κάθε αλληλεπίδραση με αυτόν τον άνθρωπο. Σου λέει την αλήθεια, δεν σου λέει την αλήθεια, σου αποκρύπτει την αλήθεια; Εγώ έφτασα φέτος σε ένα τέτοιο σημείο με κάποιους. Αφιέρωσα πάρα πολύ χρόνο και φαιά ουσία να επισημάνω ξανά και ξανά και ξανά τα ίδια πράγματα. Ότι δεν με πειράζει το λάθος, σταματήστε να αποκρύπτετε το λάθος, από την πρώτη στιγμή που θα το εντοπίσετε καλύτερα να το αντιμετωπίσουμε ψύχραιμα, όλοι μαζί, να βρούμε τη βέλτιστη λύση, παρά να το διαχειριστούμε τελευταία στιγμή...όπως μπορούμε...

Γιατί δεν θέλω να το διαχειριστώ σε κάποια φάση εγώ. Λέω «παρατήστε με, κάντε ότι νομίζετε, αφού τα κάνατε όπως νομίζετε, συνεχίστε και κάντε ότι νομίζετε. Εγώ δεν θα παρέμβω άλλο σε αυτό το πρόβλημα. Απλά σας λέω ότι αυτό επηρεάζει τις συνεργασίες μας, δεν επηρεάζει ούτε τον ξενοδόχο, ούτε τον πελάτη, επηρεάζει εμάς, το όνομά μας, τις συνεργασίες μας, τη βιωσιμότητα του γραφείου και πρέπει να το σκεφτείτε λίγο ευρύτερα. Μην το παίρνετε προσωπικά. Έγινε το λάθος, ωραία.» Καταλαβαίνεις τι προεκτάσεις έχει αυτό όμως, αν το αφήνεις και επαναλαμβάνεται ξανά και ξανά και ξανά;

Εσύ κάνεις πολύ HR στο γραφείο. Σε αγχώνει αυτός ο ρόλος; Επειδή κάνεις κάτι που δεν είναι η αρμοδιότητά σου

Κάνω πολύ HR, ναι, βέβαια. Δεν είναι και δεν ανταμείβομαι, αλλά από την άλλη δεν υπάρχει και πρέπει να καλύψω το κενό. Και δεν μπορείς να έχεις ολόκληρη εταιρεία χωρίς οι υπάλληλοι, οι συνάδελφοι θα το πω έτσι γιατί δεν τους θεωρώ υπάλληλους μου, δεν έχουν τρόπο να εξωτερικεύσουν τα προβλήματά τους ή που να τα πούνε, σε ποιον να τα πούνε. Οπότε καταλήγουν σε μένα. Όχι το operation, όχι τα γκρουπ, όχι η τιμολόγηση, μέχρι και ο διευθυντής λέει τα παράπονά του (γέλια)

Αυτό σε τι βαθμό σε αγχώνει και σε τι βαθμό σου αρέσει ;

Δεν μ'αρέσει γιατί δεν θέλω να ηγούμαι ανθρώπων. Ποτέ δεν ήμουν ηγετικό στέλεχος αλλά αναγκαστικά... Σαν άνθρωπος δεν μου άρεσε ποτέ να ηγούμαι. Μου άρεσε να χαράσω τη δική μου πορεία αλλά όχι να ζητάω από τους άλλους «ακολουθήστε με, ξέρω το σωστό»

Η ασάφεια των ρόλων, επειδή έχεις αναλάβει παραπάνω από αυτά που σου αναλογούν, σου προκαλεί άγχος;

Προκαλεί άγχος γιατί σημαίνει ότι εσύ επωμίζεσαι ρόλους και ευθύνες που δεν είναι δικοί σου. Δηλαδή θα έπρεπε ο καθένας να λειτουργεί για το δικό του τομέα ευθύνης. Δεν μπορεί η δική σου ανεπάρκεια να γυρνάει σε όλους τους άλλους κι εσύ να υπάρχουν και να συνυπάρχεις με αυτά τα δεδομένα, να είναι αποδεκτό όλο αυτό, και κάποιος πρέπει να υπερκαλύπτει όλο αυτό το κενό σου και να είναι κι αυτό αποδεκτό.

Θα ήθελες να είσαι ένας απλός υπάλληλος και να μην χρειάζεται να τα κάνεις όλα αυτά;

Πολλές φορές θα ήθελα, ναι, πάρα πολλές φορές θα ήθελα. Αλλά δυστυχώς δεν γίνεται...

Και δεν είναι μόνο τα από κάτω, είναι και τα από επάνω τι ακούς. Από πάνω προς τα κάτω, εκεί είναι το βάσανο. Οι προσδοκίες, η καθημερινότητα, γενικά να δουλεύεις τόσο καιρό και να εισπράττεις ένα αρνητικό μήνυμα...

Εσύ είσαι κάπου στη μέση όμως την πίεση από επάνω τη θεωρείς πιο αγχωτική;

Βέβαια, εννοείται. Τι νομίζεις θα σκάσω για το μικρόκοσμο σου, το ξανάπα. Θα επισημάνω δέκα πράγματα αλλά ως εκεί, δεν είναι δική μου υπόθεση να τα λύσω όλα τα προβλήματα του κόσμου

Τι σωματικά συμπτώματα άγχους έχεις παρατηρήσει σε σένα;

Άσπρισαν τα μαλλιά μου (γέλια). Έκανα δύο χρόνια στο ξενοδοχείο κατά την περίοδο του Covid και άσπρισα ολόκληρος. Όλη μου η πλευρά άσπρισε τότε. Τέτοια πίεση, τέτοιο άγχος, τέτοια τοξικότητα δεν έχω ξαναζήσει.

Είχες ανεξήγητους πόνους, να σε πονάνε διάφορα σημεία του σώματος;

Λόγω του πολύ καθισιού είχα χάσει την επαφή του δαχτύλου μου, από τα 25 μου φορούσα νάρθηκα για το χέρι, κάνω φυσιοθεραπείες, βελονισμό χρόνια, εντάξει δεν είναι μόνο το γραφείο γιατί εγώ συνέχισα και στο σπίτι με διάφορα άλλα...και δεν ξεκούραζα τα μέλη μου

Έχεις δοκιμάσει να γυμναστείς;

Ναι, γυμνάζομαι τώρα

Έχεις δει διαφορά;

Τεράστια

Πριν που τα είχες όλα αυτά δεν γυμναζόσουν;

Όχι, ποτέ

Είχες δερματικά ή προβλήματα στο έντερο;

Ναι, τώρα που το λες, το στομάχι. Παλινδρόμηση έχω αλλά με διορθώσεις στην διατροφή, διαφορετική στάση ύπνου, έκοψα το αλκοόλ για μεγάλο διάστημα και το έχω υπό έλεγχο

Έχεις παρατηρήσει και ψυχολογικά συμπτώματα;

Ναι, βέβαια, εννοείται. Έχεις τις μαύρες σου. Δεν ήθελα να βλέπω άνθρωπο. Όταν χτυπάει το κινητό δεν θέλω να ακούσω ποιος είναι και τι θέλει να μου πει, δεν θέλω να ακούω πολλά πολλά...

Στη συγκέντρωση δυσκολεύεσαι;

Δυσκολεύομαι όλο και περισσότερο

Η ενέργειά σου;

Στα τάρταρα...(γέλια)

Η διάθεσή σου;

Ανεβασμένη (γέλια)

Έχεις περάσει κατάθλιψη;

Ναι θεωρώ ότι έχω περάσει μία ωραία καλή καταθλιψούρα

Εξωτερική βοήθεια από ψυχολόγο θα ζητούσες;

Ήμουν εντελώς αντίθετος στην ιδέα αλλά απ' ότι ακούω από άλλους, μία επαγγελματική βοήθεια μπορεί να σε ξεκλειδώσει, οπότε είμαι πιο δεκτικός στην ιδέα...

Στη συμπεριφορά τι αλλαγές έχεις παρατηρήσει;

Καπνίζω τα απογεύματα στο σπίτι. Στην περίοδο άγχους κάπνιζα και στο γραφείο

Έχεις υπνηλία ή αυπνία;

Έχω αυπνίες... κατά τη διάρκεια της βραδιάς έχω αυπνίες και κατά τη διάρκεια της μέρας έχω υπνηλία (γέλια)

Θα έλεγες ότι έχεις χάσει την αίσθηση του χιούμορ σου; Ή την διατηρείς ακέραια;

Θα έλεγα ότι την έχω ξαναβρεί, την έχω επαναφέρει εκεί που θέλω (γέλια). Την είχα χάσει όταν ήμουν στα μαύρα μου τα χάλια. Δεν ήθελα να μιλάω σε κόσμο, δεν μου βγαίνει χιούμορ...όταν είσαι στις μαύρες σου δεν σου βγαίνει ευδιαθεσία, χάνεις ότι είχες και μεταλλάσσεσαι, σε τρώει αυτό το πράγμα

Ήσουν πιο οξύθυμος εκείνη τη μαύρη περίοδο;

Ναι, πολύ. Τώρα προσπαθώ να το μετριάσω...

Επηρεάζει την προσωπική σου ζωή το άγχος;

Βέβαια, εννοείται, ναι, ναι. Το ίδιο πράγμα είναι, επηρεάζει το χαρακτήρα σου συνολικά. Ναι, αν είμαι νευρικός και κάτι με επηρεάζει στη δουλειά, θα μιλήσω απότομα και στον καλύτερό μου φίλο. Και όλο αυτό το εριστικό που μπορεί να μου φέρνει η δουλειά, μπορεί να το μεταφέρω κι εγώ παρακάτω. Προσπαθώ να το διαχειριστώ...

Με ποιο τρόπο το αντιμετωπίζεις; Ότι θέλεις να μειώσεις το άγχος, να νιώσεις ανακούφιση;

Με πολλές βόλτες, θάλασσα, κολύμπι, φύση. Είμαι φυσιολάτρης, κάνω εξερευνήσεις, είμαι οδοιπόρος, μου αρέσει να φεύγω, να είμαι σε κίνηση...

Ο εργοδότης σου γνωρίζει τις συνθήκες εργασίας σου;

Όχι, ούτε καν. Μακάρι να ήταν χθες στο meeting να έπαιρνε αυτός όλα αυτά τα μηνύματα...

Θεωρείς ότι κάνει κάτι κάνει για να δημιουργήσει ένα καλό εργασιακό περιβάλλον;

Όχι, κάνει το αντίθετο από αυτό. Αφήνει ανισότητες, αφήνει εργασιακούς καρεκλοκένταυρους και κηφήνες υψηλόμισθους, δεν ανταμείβεται ο κόπος, η κατάθεση ψυχής και παράλληλα βλέπεις να επιτρέπονται κάποια απαράδεκτα πράγματα. Λες γιατί πρέπει εγώ να κάνω το σωστό συνέχεια και να μην ανταμείβομαι ανάλογα;

Έχεις δει όλα αυτά τα χρόνια να γίνεται προσπάθεια για επιμόρφωση μέσω προγραμμάτων, σεμιναρίων που να αφορούν τη διαχείριση του άγχος;

Έχω πάρει πολλά σεμινάρια αλλά δεν έχω κάνει κανένα σχετικό με το άγχος

Σε ευχαριστώ πάρα πολύ

Κι εγώ