

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΓΙΑ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ονοματεπώνυμα Φοιτητών

ΙΩΑΝΝΑ ΧΑΛΑΜΠΑΛΑΚΗ Α.Μ.9487

ΝΙΚΟΣ ΧΑΛΕΠΑΚΗΣ Α.Μ. 9509

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ ΑΛΕΞΙΑ ΜΑΡΙΑ

Ηράκλειο Απρίλιος, 2019

Contents

Περίληψη	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	14
Το άγχος στον άνθρωπο.....	14
1.1 Η έννοια και το περιεχόμενο του άγχους.....	14
1.2 Τα διάφορα είδη του άγχους.....	16
1.3 Οι αιτίες του άγχους	21
1.4 Συμπτώματα και επιπτώσεις από το άγχος.....	23
1.5 Προσωπικότητα και άγχος	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	28
Η Βιβλιογραφική επισκόπηση	28
2.1 Το επαγγελματικό άγχος.....	28
2.2 Οι πηγές του εργασιακού άγχους.....	30
2.3 Πώς προκαλείται το εργασιακό άγχος.....	34
2.4 Η επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση.....	37
2.5 Η σχέση μεταξύ εργασιακού στρες και συμπεριφοράς	39
2.6 Οι μακροπρόθεσμες συνέπειες του εργασιακού άγχους.....	42
2.7 Η πρόληψη του εργασιακού άγχους	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	46
Η συναισθηματική Νοημοσύνη	46
(Emotional Intelligence).....	46
3.1 Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	46
3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και περιβάλλον εργασίας.....	49
3.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό άγχος.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	55
Οι τεχνικές αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους.....	55
4.1 Η γενική προσέγγιση.....	55
4.2 Η πρόληψη του εργασιακού άγχους	57
4.3 Η αντιμετώπιση του άγχους	62
4.4 Η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο	67
Η έρευνα	67
5.1 Ο σκοπός της έρευνας	67
5.2 Η μεθοδολογία της έρευνας	69
5.3 Η δομή του ερωτηματολογίου	70
5.4 Το δείγμα των απαντήσεων	73
5.5 Η ανάλυση των αποτελεσμάτων	73
5.6 Τα συμπεράσματα της έρευνας	87
Συμπεράσματα	88
Βιβλιογραφία	90

Περίληψη

Η εργασία επικεντρώνεται στο άγχος που δημιουργείται κατά την εργασία, στα αίτια της δημιουργίας του καθώς και στις συνέπειες του σε σχέση με την απόδοση και τη φυσική παρουσία των εργαζομένων στο χώρο εργασίας.

Το άγχος εργασίας είναι ένα σχετικά νέο πρόβλημα που επηρεάζει τη συμπεριφορά των εργαζομένων τόσο επαγγελματικά όσο και κοινωνικά.

Σχεδόν όλοι μπορούμε με ασφάλεια να πούμε ότι έχουμε βιώσει κάποιο είδος εργασιακού άγχους στη ζωή μας, κάποιοι βέβαια δυστυχώς περισσότερο από τους άλλους. Το εργασιακό άγχος δεν είναι, ωστόσο, κάτι που πρέπει να συνηθίσουμε να ζούμε και να συνηθίζουμε, είναι κάτι που όλοι πρέπει να γνωρίζουμε πως αντιμετωπίζεται και ξεπερνιέται. Η γνώση των πιο κοινών αιτίων του στρες που σχετίζεται με την εργασία μπορεί να μας βοηθήσει να λάβουμε μέτρα για να το αποτρέψουμε και να φροντίσουμε την προσωπική μας υγεία και ευημερία. Ο ισχυρός ανταγωνισμός μεταξύ των ατόμων, ο τρόπος με τον οποίο εξασκείται η κεντρική εξουσία, οι ακατάλληλοι στόχοι, η στενή και συνεχής παρακολούθηση είναι όλα στοιχεία που δημιουργούν στρες.

Το εργασιακό άγχος μπορεί να καταστρέψει την υγεία των εργαζομένων, την επιχειρηματική τους απόδοση αλλά και τη προσωπική τους ζωή. Για το κοινό συμφέρον είναι επομένως ζωτικής σημασίας να καταβληθούν προσπάθειες ώστε να εντοπισθούν οι αιτίες που το δημιουργούν και να ακολουθηθούν οι διαδρομές που οδηγούν στην εξουδετέρωση του. Προφανώς ωστόσο, καθώς το εργασιακό άγχος δεν είναι κάτι το αναπόφευκτο, οι εταιρείες πρέπει να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα και να βρουν λύσεις για να το εξαφανίσουν ή έστω να το περιορίσουν.

Σε αυτή την εργασία το εργασιακό άγχος και η διαχείριση του θα αποτελέσουν τον ακρογωνιαίο λίθο της ανάλυσης. Το στρες που δημιουργείται είναι ένα πρόβλημα αλλά είναι εξίσου προβληματική και η διαχείριση του με αποτέλεσμα να προκαλεί σε πολλούς νέες ταλαιπωρίες με αβέβαιο αποτέλεσμα. Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για το εργασιακό άγχος, αυτό που ένα άτομο βρίσκει αγχωτικό, ένα άλλο μπορεί να το θεωρήσει ως κίνητρο. Ως άνθρωποι, αντιδρούμε διαφορετικά σε διαφορετικές

καταστάσεις. Η γνώση του άγχους είναι ένα σημείο εκκίνησης για να μάθουμε πότε το βιώνουμε και πώς μπορούμε να το αντιμετωπίσουμε. Πρέπει όμως να συμφωνήσουμε ότι το στρες που δημιουργείται είναι ένα πρόβλημα όπως είναι εξίσου προβληματική και η διαχείριση του με αποτέλεσμα να προκαλεί σε πολλούς νέες ταλαιπωρίες με αβέβαιο αποτέλεσμα.

Οι έρευνες έχουν δείξει ότι ακόμη και αν δεν δημιουργεί άμεσα προβλήματα στην υγεία και τη ψυχική κατάσταση των εργαζομένων, το εργασιακό άγχος έμμεσα δημιουργεί την ανάγκη να καταβάλλουν οι εργαζόμενοι πρόσθετες προσπάθειες για την διατήρηση της απόδοσης τους, και αυτό είναι κάτι που μπορεί και να μην μπορούν να το επιτύχουν με τις δυνατότητες που έχουν. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται μια στρεβλή κατάσταση που οδηγεί σε ένα φαύλο κύκλο, καθώς μπορεί να προκαλέσει επιπλέον εργασιακό άγχος και επίπεδα ψυχολογικής πίεσης, η έντασή των οποίων διαφέρει ανάλογα με τις μεμονωμένες δυνατότητες και τη συναισθηματική νοημοσύνη καθενός.

Ένα δείγμα (n = 108) επιλέχθηκε τυχαία από τους εργαζόμενους στον ασφαλιστικό τομέα στην Ελλάδα και διάφορες στατιστικές αναλύσεις πραγματοποιήθηκαν στα στοιχεία που προέκυψαν. Από την ανάλυση προέκυψαν συμπεράσματα για το ποιους είναι οι παράγοντες που έχουν τη μεγαλύτερη άμεση σχέση με το εργασιακό άγχος για τους εργαζόμενους στον ασφαλιστικό κλάδο. Ένα από τα κύρια συμπεράσματα όμως από τις έρευνες που έχουν γίνει είναι ότι όχι μόνο το εργασιακό άγχος έχει αρνητικό αντίκτυπο στην απόδοση του εργαζομένου, αλλά ότι επίσης, το επίπεδο αντίληψης του στρες του εργαζομένου μπορεί να αποτελέσει ενισχυτικό παράγοντα δημιουργίας επιπλέον στρες.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: απόδοση στην εργασία, στρεσογόνοι παράγοντες, εργασιακό περιβάλλον

Abstract

The work focuses on work-related stress issues, the possible reasons of their creation and their consequences in terms of the performance and physical presence of workers at work.

Work stress is a relatively new issue that affects employee's behavior both professionally and socially.

Almost all of us can safely say that we have already experienced, in our life, some sort of work related stress, and for some of them there was much more than for others. Work stress is not, however, something we must get used to live and get used to with it. Contrary, is something that we all need to know how it is treated and overcome. Knowing the most common causes of work related stress can help us decide for actions to prevent it and take care of our personal health and well-being. Strong competition among individuals, the way in which management authority is exercised, inappropriate or unattainable goals, and continuous monitoring are all elements that create stress.

Work related stress can undermine workers' physical and mental health, their business performance and their personal lives. It is, therefore vital, to preserve the common interest, that efforts be made to identify the causes that create it and to follow the necessary way that lead to its neutralization. Obviously, however, as work anxiety is not inevitable, companies have to deal with the problem and find solutions to eliminate it or even limit it.

In this work, work stress management will be the cornerstone of the analysis. The stress that is created is a real issue, but it is equally problematic its management resulting in a lot of new inconveniences with an uncertain outcome. Research has shown that even if the stress isn't directly involved with the appearance of health and mental problems, work-related stress indirectly creates the need for workers to make additional efforts to maintain their performance, and sometimes this is something that they cannot afford to achieve within their capabilities. This creates a distorted state that leads to a vicious circle, as it can cause additional work stress and psychological

pressure levels, the intensity of which varies according to the individual's potentials and the emotional intelligence of each one.

A sample of 108 persons working in the Insurances was randomly selected and an appropriate statistical analysis was made with the selected data. From the analysis conclusions were drawn as to which factors are most directly related to work-related stress for employees in the insurance industry. One of the main conclusions, however, o that has been made is that not only work stress has a negative impact on the employee's performance, but also that the employee's level of stress perception can be a supportive factor in generating extra stress.

KEY WORDS: job performance, stressors, job environment

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα αποτελεί κοινή πεποίθηση ότι η εργασία αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει τη ζωή των ανθρώπων καθώς το μεγαλύτερο κομμάτι της ανθρώπινης ζωής ξοδεύεται σε θέματα που σχετίζονται άμεσα είτε έμμεσα με αυτήν. Ως εκ τούτου η εργασία, σαν θέμα, έχει αποτελέσει μέχρι σήμερα το αντικείμενο πολλών ερευνών. Οι έρευνες που έγιναν αφορούσαν τα χαρακτηριστικά και τη σημασία της ή και τις επιδράσεις της στα άτομα. Έχει διαπιστωθεί ότι η εργασία, εκτός από το εισόδημα που προσφέρει σε όσους εργάζονται, τους προσφέρει και μια σειρά συναισθηματικών ωφελειών όπως αυτοεκτίμηση, κοινωνικότητα, φυσική και ψυχική υγεία, και αυτοπεποίθηση στις ικανότητες τους.

Το άγχος ή στρες στην εργασία μπορεί να αποτελέσει σοβαρό πρόβλημα τόσο για την επιχείρηση/οργανισμό όσο και για τους ίδιους τους εργαζομένους. Σύμφωνα με τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας (ILO), το άγχος αναγνωρίζεται παγκοσμίως ως ένας σημαντικός παράγοντας για την υγεία των εργαζομένων και την ευημερία μιας επιχείρησης. Η καλή διαχείριση και οι καλές εργασιακές συνθήκες μπορεί να είναι η καλύτερη πρακτική μέθοδος για την πρόληψη της εμφάνισης του εργασιακού άγχους. Το άγχος ως μια κατάσταση μπορεί να παραχθεί όταν οι ευθύνες του εργαζομένου δεν ανταποκρίνονται στις γνώσεις του και ως εκ τούτου, προκαλείται στον εργαζόμενο το λεγόμενο εργασιακό άγχος. (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001). Υπάρχουν, βέβαια, πολλοί ορισμοί του στρες, όπως ακριβώς υπάρχουν και πολλές θεωρίες για τη δημιουργία του στρες. Το πιθανότερο είναι οι ορισμοί να προέρχονται από τις θεωρίες που δεχόμαστε και να εκφράζουν στη πραγματικότητα την εξέλιξη των γνώσεων που αποκτάμε μελετώντας τις διάφορες συνιστώσες του εργασιακού άγχους και τη κατεύθυνση που μας οδηγεί η διερεύνηση τους.

Ενώ όμως κάθε θεωρία δημιουργείται από το συγκεκριμένο τρόπο με τον οποίο κάθε μια εστιάζει στα γεγονότα όλες είναι δομημένες, και βασίζονται σε ένα κοινό σύνολο χαρακτηριστικών τα οποία συνδέονται μεταξύ τους με μια σχέση που έχει να κάνει με την ίδια τη φύση της εργασίας (Dewe & Cooper, 2012).

Παλαιότερα και σύμφωνα με τις αρχές της παραδοσιακής θεωρίας διοίκησης, οι εργαζόμενοι δεν τύχαιναν ποτέ επαρκούς προσοχής καθώς επικρατούσε η άποψη ότι αυτοί ήταν τα μέσα παραγωγής που απλά έπρεπε να βρίσκονται πάντοτε σε καλή κατάσταση. Αλλά αυτή η εικόνα άλλαξε κάτω από την επίδραση της θεωρίας του συμπεριφορισμού (Behaviorism) η οποία τόνιζε πόσο είναι σημαντικό να δοθεί προσοχή στις ανάγκες και τις επιθυμίες των εργαζομένων και στο να υπάρχει κατάλληλο περιβάλλον για να εργαστούν. Αυτή η αυξημένη προσοχή στο ανθρώπινο στοιχείο διαμορφώνει μια νέα οπτική στο μάνατζμεντ της επιχείρησης (Cumplings & Hose, 1993) το οποίο πλέον αναγνωρίζει ότι το εργασιακό άγχος μπορεί να προκύψει από πολλές εργασιακές πλευρές όπως, η ασάφεια του ρόλου που έχει καθένας, ο ανταγωνισμός, οι υπερβολικές απαιτήσεις, τα οργανωτικά προβλήματα που υπάρχουν και έχει διαπιστωθεί ότι, όταν αυτό εκδηλωθεί, οδηγεί σε αυξημένη πίεση εργασίας (Beehr, T.A. 1976).

Ένα από τα άμεσα αποτελέσματα του εργασιακού άγχους είναι να δημιουργηθεί μια κατάσταση έλλειψης ισορροπίας μεταξύ, από τη μια πλευρά των ατομικών ικανοτήτων, των αναγκών και των προσδοκιών των εργαζομένων και από την άλλη των απαιτήσεων που υπάρχουν από τους εργοδότες για αυτή τη θέση εργασίας. Ανάλογα με τη μορφή της εργασίας οι παράγοντες που μπορεί να δημιουργήσουν εργασιακό άγχος συμμετέχουν σε διαφορετικό βαθμό αλλά έχουν και διαφορετική βαρύτητα στη μετακίνηση της ισορροπίας αυτής προς τη μια ή την άλλη πλευρά (Ganster & Loghan, 2005).

Κάτω από τις σημερινές συνθήκες της οικονομίας ο τομέας των ασφαλιστικών υπηρεσιών βρίσκεται σήμερα σε ένα σταυροδρόμι. Η κατάσταση που έχει δημιουργηθεί δεν οφείλεται μόνο στα αποτελέσματα της δημοσιονομικής κρίσης αλλά και στις νέες μορφές παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών που δημιούργησαν οι τεχνολογικές εξελίξεις καθώς και τις εξαγορές που εμφανίσθηκαν στον ασφαλιστικό κλάδο. Δεδομένης της σημασίας που έχει στην εθνική οικονομία και τα νοικοκυριά ο ασφαλιστικός τομέας, η εργασία στοχεύει στη διερεύνηση της εμφάνισης εργασιακού άγχους και των συνεπειών που αυτό έχει ως προς τα ακόλουθα θέματα:

- Να προσδιορισθούν οι κύριες πηγές εργασιακού άγχους στις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και πρακτορεία που λειτουργούν στην Ελλάδα.
- Να προσδιορισθεί ο αντίκτυπος που έχει μια ομάδα παραγόντων, τόσο οργανωτικών όσο και προσωπικών αντιλήψεων των εργαζομένων, στον τομέα παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών
- Να προσδιοριστεί η επίδραση του εργασιακού άγχους σχετικά με την απόδοση των εργαζομένων στον κλάδο που λειτουργούν στην Ελλάδα.
- Να προχωρήσει η αναζήτηση των κατάλληλων πολιτικών που χρησιμοποιούνται για την μείωση ή ακόμη και την εξάλειψη του εργασιακού άγχους.

Η εργασία καλύπτει ένα τομέα που μέχρι σήμερα δεν έχει διερευνηθεί επαρκώς. Ο βασικός λόγος για την απουσία ερευνών ήταν ότι ο κλάδος μέχρι σήμερα αντιμετωπιζόταν ως ένας περιθωριακός τομέας που δεν απασχολούσε πολλά άτομα. Σήμερα όμως τα πράγματα έχουν αλλάξει. Η αβεβαιότητα που υπάρχει σχετικά με το μέλλον των ατόμων και τις κοινωνικές παροχές από το κράτος τους αναγκάζει να σκέφτονται την ασφάλιση ως ένα συμπληρωματικό μέσον εξυπηρέτησης των αναγκών τους. Πρόκειται για ένα κλάδο που βρίσκεται σε ανάπτυξη καθώς όλοι οι σχετικοί δείκτες δείχνουν ότι στην Ελλάδα η ασφάλιση είναι ένας τομέας που τώρα ξεκινάει για να φθάσει τον μέσο όρο των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών. Ως εκ τούτου οι εταιρείες ανοίχθηκαν για να κερδίσουν μερίδια της αγοράς και ο ανταγωνισμός έγινε ακόμη πιο σκληρός αφότου άρχισαν να ενδιαφέρονται και οι ξένες ασφαλιστικές εταιρείες που άρχισαν να κάνουν εξαγορές Ελληνικών ασφαλιστικών δημιουργώντας επιπλέον ρευστές συνθήκες εργασίας. Η αβεβαιότητα για το μέλλον δημιουργεί με τη σειρά της νέα επίπεδα άγχους. Η παρούσα εργασία προσπαθεί να εντοπίσει τη σοβαρότητα του εργασιακού άγχους στην υγεία και την απόδοση της εργασίας και καθώς δεν υπάρχουν και επαρκείς γνώσεις σχετικά με θέματα άγχους στο τομέα αυτό θα προσπαθήσει να εξηγήσει και με ποιο τρόπο μπορεί γίνει η διαχείριση του στρες τους, για υψηλότερη απόδοση.

Επιπλέον, καθώς το άγχος δεν είναι πάντα κακό αν εμφανίζεται στη σωστή δόση ενδεχομένως η εργασία να βοηθήσει στον προσδιορισμό για το πιο είναι το επίπεδο εκείνο που μπορεί το εργασιακό άγχος να γυρίσει και αντί να βελτιώνει τη ζωή των

ατόμων και την απόδοση της εργασίας τους να δρα αρνητικά ως τροχοπέδη. Η έρευνα που έγινε στοχεύει να διακρίνει κατά πόσον οι υποθέσεις που ακολουθούν είναι αληθείς

H1: Υπάρχει μια σημαντική σχέση ανάμεσα στις κακές συνθήκες εργασίας στις ασφαλιστικές εταιρείες και το εργασιακό άγχος που αναπτύσσουν όσοι απασχολούνται σε αυτές.

H2 : Υπάρχει μια σημαντική σχέση μεταξύ του ρόλου του εργαζομένου σε σχέση με την ασφαλιστική εταιρεία (πράκτορας, τράπεζα, υπάλληλος) και του εργασιακού άγχους το οποίο αναπτύσσει.

H3 : Υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της αβεβαιότητας εργασίας στις ασφαλιστικές εταιρείες (φόρτος εργασίας) και του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σε αυτές.

H4 : Υπάρχει σχέση μεταξύ της προσωπικότητας του εργαζομένου και του εργασιακού άγχους που αναπτύσσει.

Στο 1^ο κεφάλαιο εξετάζεται το άγχος που υπάρχει στον κάθε άνθρωπο. Ποιο είναι το περιεχόμενο του άγχους και πως αυτό ορίζεται, ποια είναι τα διάφορα είδη του άγχους, ποιες είναι οι αιτίες, τα συμπτώματα και οι επιπτώσεις και πώς συνδέεται το άγχος με τη προσωπικότητα του κάθε ατόμου.

Στο 2^ο κεφάλαιο περιγράφονται τα ευρήματα από την βιβλιογραφική αναζήτηση που έγινε σχετικά με το επαγγελματικό άγχος, τις πηγές του, πως προκαλείται, ποια είναι η επίδραση του στην απόδοση και ποιες είναι οι μακροπρόθεσμες συνέπειες του και με ποιους τρόπους και μεθόδους το προλαβαίνουμε.

Το 3^ο κεφάλαιο κάνει μια εισαγωγή στη συναισθηματική νοημοσύνη, ποια είναι η έννοια και η σημασία της και ποια είναι η σχέση της Σ.Ν. με το περιβάλλον εργασίας και το εργασιακό άγχος.

Το 4^ο κεφάλαιο αναφέρεται στις τεχνικές αντιμετώπισης του στρες, τόσο σε γενικές θεωρητικές γραμμές όσο και στη πρόληψη, τη μεθοδολογία αντιμετώπισης καθώς και στην ενίσχυση της Σ.Ν.

Στο 5^ο κεφάλαιο υπάρχει το εμπειρικό μέρος της εργασίας, όπου περιγράφεται η έρευνα που έγινε, οι στόχοι της, η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν και η επεξεργασία που τους έγινε.

Ακολουθούν τα συμπεράσματα που προέκυψαν και η παράθεση στοιχείων για όλες τις αναφορές που έγιναν μέσα στην εργασία.

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Το άγχος στον άνθρωπο

1.1 Η έννοια και το περιεχόμενο του άγχους

Το άγχος που κάθε άτομο εμφανίζει, σε διαφορετικές όμως δόσεις καθένα, είναι μια καθ' όλα φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού που έχει ως στόχο σε κάποιους ανθρώπους, να διεγείρει τα κίνητρα ώστε να διευκολύνει την προετοιμασία για μια εργασία ή ένα γεγονός, να καταστήσει δυνατή την κινητοποίηση των πόρων που υπάρχουν ενόψει μιας δραστηριότητας που πρέπει να ολοκληρωθεί, ή ενός κινδύνου που πρέπει να αντιμετωπιστεί. Ως εκ τούτου μπορεί να θεωρηθεί ότι η παρουσία του είναι κατ' αρχήν ωφέλιμη για την επίτευξη των στόχων που τίθενται. Είναι το άγχος εκείνο που αποκαλούμε «καλό» στρες. Συχνά όμως ξεχνάμε ότι το στρες είναι μια φυσιολογική και απαραίτητη αντίδραση για τον άνθρωπο και επικεντρωνόμαστε στο ότι σε άλλα άτομα, το άγχος είναι τόσο έντονο που τα παραλύει και εμποδίζει τη λειτουργία τους ώστε να αποτυγχάνουν να εκπληρώσουν τους στόχους τους (Aitken, 2018).

Σε κάθε περίπτωση, το άγχος εκδηλώνεται διαφορετικά σύμφωνα με τις προσωπικότητες. Δεν εξαρτάται από την ένταση των ερεθισμάτων, αλλά από τον τρόπο με τον οποίο αυτά τα ερεθίσματα λαμβάνονται και γίνονται αντιληπτά από το κάθε άτομο. Σήμερα ο ανθρώπινος οργανισμός δέχεται ερεθίσματα με συχνότητα περίπου ένα κάθε 10 min. Η συνεχής ροή ερεθισμάτων, σε υπερβολικά μικρά διαστήματα, ώστε να μπορέσει ο οργανισμός να τα επεξεργασθεί, αποτελεί τη βασική αιτία δημιουργίας του στρες (Adam, 2015). Η ίδια κατάσταση μπορεί να φαίνεται αγχωτική σε ορισμένους και όχι σε άλλους, αν και μπορεί να ειπωθεί ότι όλοι έχουν κάποιες ανησυχίες για θέματα όπως η εγκυμοσύνη, η συνταξιοδότηση ή η ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και οικογενειακής ισορροπίας. Ενώ εμφανίζεται πάντοτε και είναι συνδεδεμένο με το είδος της δραστηριότητας που ασκείται, η παρουσία του έχει γίνει στις σύγχρονες κοινωνίες όλο και πιο έντονη, ενώ παράλληλα τείνει να καταστεί μια συνεχής κατάσταση. Το μόνιμο άγχος όμως γίνεται επιβλαβές και έχει ως αποτέλεσμα την εμφάνιση συμπτωμάτων, όπως δυσκολία

συγκέντρωσης, ευερεθιστότητα, κόπωση ενώ μακροπρόθεσμα, μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές ψυχικές και σωματικές διαταραχές.

Το άγχος εμφανίζεται πάντοτε σε συνδυασμό με μια συγκεκριμένη διαδικασία και αυτή είναι και η κύρια διαφοροποίηση του από παρόμοια συναισθηματικά φαινόμενα όπως η αγωνία, ο πανικός και οι κρίσεις πανικού.

Στο άγχος διακρίνουμε τρεις φάσεις:

Η φάση της εμφάνισης των πρώτων συμπτωμάτων

Αρχικά, μόλις ληφθεί το αγχωτικό ερέθισμα, εμφανίζεται μια αντίδραση τύπου σοκ: ο καρδιακός ρυθμός επιταχύνεται, ο μυϊκός τόνος και το επίπεδο σακχάρου στο αίμα καταρρέουν. Ο οργανισμός χρειάζεται τη στιγμή αυτή να κάνει τα πάντα για να προσαρμοστεί. Για το λόγο αυτό, το νευρικό σύστημα στέλνει ένα μήνυμα στον υποθάλαμο, ο οποίος, ενεργεί δίνοντας εντολή στα επινεφρίδια να απελευθερώσουν την αδρεναλίνη. Με τον τρόπο αυτό παρέχει στο σώμα την ενέργεια που χρειάζεται αυξάνοντας τον ρυθμό της καρδιάς (και επομένως τη ροή του αίματος) για την καλύτερη οξυγόνωση των μυών και των ιστών και διευκολύνοντας την απελευθέρωση σακχάρου και λιπών από το συκώτι (Beeme, 2017). Αυτό είναι ένα πρώτο στάδιο όπου η μνήμη και η σκέψη βελτιώνονται. Οι κόρες των ματιών διαστέλλονται, ώστε να έχουν μια καλύτερη εικόνα. Όποια και αν είναι η φύση του ερεθίσματος, η βιολογική απάντηση του οργανισμού θα είναι πάντοτε η ίδια.

Η φάση της αντίστασης

Αν το ερέθισμα παραμένει ενεργό, ο οργανισμός περνάει σε μια φάση αντίστασης. Ο οργανισμός σας βρίσκεται σε κατάσταση συναγερμού και απαίτησης για κινητοποίηση σε μια προσπάθεια να αξιοποιήσει άλλους πόρους ώστε να βρει μια νέα ισορροπία. Για το λόγο αυτό αρχίζει να εκκρίνει άλλες ορμόνες: ενδορφίνη με καταπραϋντικές ιδιότητες, κορτιζόλη, ντοπαμίνη, σεροτονίνη και τελικά κάποιες ορμόνες φύλου. Σε αυτό το στάδιο, το άγχος θεωρείται, από βιολογική άποψη, ως ευεργετικό διεγερτικό για το σώμα, το οποίο του επιτρέπει να αντιδράσει για να επιβιώσει από καταστάσεις που μπορεί να το θέσουν σε κίνδυνο.

Η φάση της εξάντλησης

Αν το στρες παραμείνει και το σώμα σας αδυνατεί να αντιμετωπίσει επειδή η ενέργεια που απαιτείται είναι πολύ υψηλή, ο οργανισμός οδηγείται σε μια φάση εξάντλησης. Οι ανοσοποιητικές άμυνες που έχει χάνουν έδαφος, πράγμα που τον κάνει εξαιρετικά ευαίσθητο στην εξωτερική επιθετικότητα καθώς βρίσκεται σε υπερβολική ένταση. Στη κατάσταση αυτή η βαλβίδα ασφαλείας που υπάρχει εκρήγνυται έτσι ώστε στη συνέχεια να εμφανίζονται η κόπωση, η οργή ή ακόμα και η κατάθλιψη (Beeme, 2017).

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένες και καθιερωμένες αιτίες άγχους. Δεν είναι ποτέ μια αυτόματη ή αμετάβλητη απάντηση. Στην ίδια κατάσταση, οι άνθρωποι αντιδρούν διαφορετικά. Ακόμα, υπάρχουν επιβαρυντικοί παράγοντες: ορισμένες περιόδους ζωής ή ορισμένες ψυχικές καταστάσεις, κατά τις οποίες το σώμα σας είναι πιο πιθανό να αναπτύξει σπειροειδείς αντιδράσεις.

1.2 Τα διάφορα είδη του άγχους

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.

Το διαλείπον άγχος

Το διαλείπον άγχος είναι η πιο κοινή μορφή άγχους και μπορεί να είναι οξύ ή ενοχλητικό, βραχυπρόθεσμο ή χρόνια άγχος και γενικό ή ειδικό άγχος. Το γενικό άγχος είναι μια κατάσταση που υπάρχει σε μερικούς ανθρώπους και αφορά μια γενικότερη ανησυχία για όλα, ενώ το ειδικό άγχος εκδηλώνεται κάθε φορά που υπάρχει μια συγκεκριμένη κατάσταση, π.χ. σε μια εγχείρηση. Προέρχεται από τις απαιτήσεις και τις πιέσεις του πρόσφατου παρελθόντος και τις αναμενόμενες απαιτήσεις και πιέσεις του εγγύς μέλλοντος. Το διαλείπον άγχος είναι ενδιαφέρον και γίνεται συναρπαστικό σε μικρές δόσεις και κάτω από κάποιες συνθήκες, αλλά πάρα πολύ γρήγορα όταν δεν υπάρχουν οι κατάλληλοι παράγοντες γίνεται εξαντλητικό. Για

παράδειγμα, μια γρήγορη διαδρομή καθόδου σε μια δύσκολη πλαγιά του σκι, είναι ευχάριστη νωρίς την ημέρα, από ένα σημείο και μετά όμως αρχίζει και κουράζει όταν επαναλαμβάνεται. Στο τέλος αρχίζει και δημιουργείται το άγχος, αν η κατάσταση αυτή χρειάζεται και πάλι να επαναληφθεί, ενώ το σκι πέρα από τα όρια αντοχής του ατόμου μπορεί να οδηγήσει σε πτώσεις και σοβαρά ατυχήματα. Με τον ίδιο τρόπο, οποιαδήποτε υπερβολική δραστηριότητα, ακόμη και ξεκινώντας από μεγάλη ευχαρίστηση οδηγεί σε βραχυχρόνια στρες που μπορεί να εκδηλώσουν συμπτώματα ψυχολογικής δυσφορίας, έντονες κεφαλαλγίες, στομαχικές διαταραχές και άλλα συμπτώματα.

Ευτυχώς, τα συμπτώματα διαλείποντος άγχους αναγνωρίζονται από τους περισσότερους ανθρώπους. Στη πραγματικότητα η δημιουργία τους είναι το αποτέλεσμα μιας μεγάλης λίστας πραγμάτων που έχουν συμβεί, ή συμβαίνουν στη ζωή του κάθε ατόμου και δεν έχουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα. Ο καυγάς με τον προϊστάμενο, το αυτοκινητιστικό ατύχημα που στράβωσε το φτερό του αυτοκινήτου, η απώλεια ενός σημαντικού συμβολαίου, μια προθεσμία που βιάζεται να προλάβει, τα περιστασιακά προβλήματα του παιδιού στο σχολείο και ούτω καθεξής. Επειδή όμως είναι βραχυπρόθεσμο, το οξύ στρες δεν έχει αρκετό χρόνο για να προκαλέσει τις εκτεταμένες βλάβες όπως είναι εκείνες που σχετίζονται με το μακροχρόνιο άγχος.

Τα πιο συνηθισμένα συμπτώματα που εμφανίζει η κατάσταση με διαλείπον άγχος είναι:

Συναισθηματική δυσφορία: είναι ένας συνδυασμός θυμού ή ευερεθιστότητας, υπερέντασης ή κατάθλιψης, και αγωνίας ή πανικού. Στη περίπτωση αυτή δημιουργούνται πολλά προβλήματα στον ανθρώπινο οργανισμό όπως μυϊκά προβλήματα (έντονος πονοκέφαλος, πόνος στην πλάτη, και μυϊκές εντάσεις που οδηγούν σε τραυματισμένους μύες) προβλήματα στο στομάχι, και στο έντερο (καούρα, όξινο στομάχι, μετεωρισμός, διάρροια, δυσκοιλιότητα και σύνδρομο ευερέθιστου εντέρου), παροδική υπεραιμία που οδηγεί σε αύξηση της αρτηριακής πίεσης, ταχυκαρδία, εφίδρωση, ζάλη, πονοκεφάλους ημικρανίες, κρύα χέρια ή πόδια, δύσπνοια και θωρακικό άλγος.

Όμως το διαλείπον άγχος δεν είναι κάτι που είναι πάντοτε ορατό από τους άλλους. Υπάρχουν άνθρωποι που φαίνονται εξαιρετικά ψύχραιμοι και ήρεμοι ακόμη και σε

κάποιες δύσκολες στιγμές, δεν σημαίνει όμως ότι αυτοί δεν έχουν άγχος επειδή δεν το δείχνουν καθώς το άγχος μπορεί να εκδηλώνεται με πολύ ορατά συμπτώματα αλλά μπορεί και να κρύβεται εντελώς.

Το διαλείπον άγχος μπορεί να εμφανιστεί αιφνιδιαστικά στη ζωή κάποιου ανθρώπου αλλά, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι εξαιρετικά θεραπεύσιμο και διαχειρίσιμο.

Συνεχές οξύ άγχος

Υπάρχουν όμως εκείνοι που υποφέρουν συχνά από την εμφάνιση συμπτωμάτων με οξύ άγχος, των οποίων η ζωή είναι τόσο διαταραγμένη, που είναι βυθισμένοι στο χάος και την κρίση. Ζουν πάντοτε στα όρια τους, δραστηριοποιούνται με βιασύνη αλλά ποτέ δεν προλαβαίνουν το στόχο τους καθώς στις περιπτώσεις αυτές αν κάτι μπορεί να πάει στραβά, θα πάει. Ασχολούνται ταυτόχρονα με πάρα πολλά θέματα και βρίσκονται σε αδυναμία να οργανώσουν τη ζωή τους καθώς δημιουργούν οι ίδιοι απαιτήσεις και πιέσεις για πράγματα που πρέπει να γίνουν από του ίδιους χωρίς αυτό αρχικά να ήταν αναγκαίο.

Είναι σύνηθες για τους ανθρώπους με οξείες αντιδράσεις στρες να είναι υπερβολικοί, κοντόφθαλμοι, ευερέθιστοι, ανήσυχοι και έντονοι. Συχνά, οι ίδιοι περιγράφουν τον εαυτό τους λέγοντας ότι έχουν «πολλή νευρική ενέργεια». Βρίσκονται πάντα σε μια βιασύνη, τείνουν να είναι απότομοι, και μερικές φορές η ευερεθιστότητα τους φθάνει τα όρια της εχθρότητας με στόχο να πετύχουν το σκοπό τους. Για το λόγο αυτό συνήθως οι διαπροσωπικές σχέσεις τους επιδεινώνονται γρήγορα με τους άλλους και πολλές φορές αποξενώνονται οπότε αντιμετωπίζουν ακόμη περισσότερο τους άλλους ως αντιπάλους. όταν οι άλλοι ανταποκρίνονται με πραγματική εχθρότητα. Ο χώρος εργασίας γίνεται πολύ αγχωτικός για αυτούς.

Το συνεχές επεισοδιακό οξύ άγχος και οι επιπτώσεις του έχουν μελετηθεί από πολλούς επιστήμονες οι οποίοι έχουν δημιουργήσει επιμέρους ομάδες ανάλογα με τα συμπτώματα που παρουσιάζονται. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η καρδιακά επιρρεπής προσωπικότητα "Τύπου Α" που περιγράφεται από τους καρδιολόγους, Meter Friedman και Ray Rosenman, και στη πραγματικότητα είναι παρόμοια με μια ακραία περίπτωση επεισοδιακού οξέος άγχους. Οι τύποι Α έχουν μια "υπερβολική ανταγωνιστική κίνηση, επιθετικότητα, ανυπομονησία και μια ιδιαίτερη αίσθηση του

επείγοντος χρόνου" (Friedman and Rosenman, 1974). Επιπλέον, υπάρχει μια «ελεύθερη, αλλά ορθολογισμένη μορφή εχθρότητας και σχεδόν πάντα μια βαθιά ανασφάλεια». Αυτά τα χαρακτηριστικά προσωπικότητας φαίνεται να δημιουργούν συχνά επεισόδια οξείας πίεσης για το άτομο τύπου A. Ο Friedman και ο Rosenman βρήκαν ότι ο τύπος A είναι πολύ πιο πιθανό να αναπτύξει προβλήματα στεφανιαίας από ό,τι οι τύποι B, οι οποίοι παρουσιάζουν ένα αντίθετο πρότυπο συμπεριφοράς.

Μια άλλη μορφή επεισοδιακού οξέος στρες προέρχεται από την αίσθηση μιας αδιάκοπης ανησυχίας. Οι αγχώδεις τύποι αυτής της κατηγορίας βλέπουν τη καταστροφή γύρω από κάθε γωνιά και εκφράζουν απαισιόδοξες προγνώσεις για επερχόμενη καταστροφή σε κάθε κατάσταση. Για τους τύπους αυτούς ο κόσμος είναι ένας επικίνδυνος, κατασταλτικός χώρος όπου συμβαίνει πάντα κάτι απαίσιο. Αυτοί οι τύποι τείνουν επίσης να είναι υπερβολικοί και να βρίσκονται πάντα σε εγρήγορση ενώ επίσης είναι πιο ανήσυχοι και καταθλιπτικοί από ό,τι οι τύποι A.

Τα συμπτώματα του επεισοδιακού οξέος στρες είναι ίδια με τα συμπτώματα της υπερδιέγερσης: επίμονες και έντονες κεφαλαλγίες, ημικρανίες, υπέρταση, θωρακικό άλγος και καρδιακές παθήσεις. Η αντιμετώπιση του επεισοδιακού οξέος στρες απαιτεί παρέμβαση σε διάφορα επίπεδα, η οποία μπορεί να διαρκέσει πολλούς μήνες και απαιτεί επαγγελματική βοήθεια.

Συχνά, τα θέματα του τρόπου ζωής και της προσωπικότητας για τα άτομα αυτά είναι τόσο ριζωμένα και τα έχουν συνηθίσει τόσο που δεν βλέπουν τίποτα κακό στον τρόπο με τον οποίο ζουν. Συχνά βλέπουν τον τρόπο ζωής τους, τα πρότυπα αλληλεπίδρασής τους με τους άλλους και τους τρόπους αντίληψης του κόσμου με τα δικά τους μάτια και επομένως πολύ γρήγορα απομονώνονται. Κατηγορούν για τα δεινά τους άλλους ανθρώπους και πάντοτε αναφέρονται σε εξωτερικά γεγονότα που τους προκαλούν συμφορές. Δεν δέχονται εύκολα τις αλλαγές και μόνο η υπόσχεση ότι θα λυθούν τα προβλήματα τους μπορεί να τους οδηγήσει στην απόφαση να δεχθούν θεραπεία.

Το χρόνιο άγχος

Ενώ το διαλείπον άγχος μπορεί να είναι θετικό, ακόμη και συναρπαστικό, το χρόνιο στρες σε καμία περίπτωση δεν είναι. Αυτό είναι το άγχος που φθείρει τους ανθρώπους κάθε μέρα, χρόνο με το χρόνο. Το χρόνιο άγχος δημιουργεί μακροχρόνια φθορά καταστρέφοντας τα σώματα, τα μυαλά και τις ζωές των ατόμων. Είναι το άγχος

της φτώχειας που υπάρχει, μιας ανήμπορης ζωής, των δυσλειτουργικών οικογενειών, της παγίδευσης σε ένα δυστυχισμένο γάμο ή σε μια περιφρονημένη εργασία ή σταδιοδρομία. Το χρόνιο άγχος δημιουργείται όταν κάποιος ποτέ δεν βλέπει μια διέξοδο από μια άθλια κατάσταση. Είναι το άγχος των αμείλικτων απαιτήσεων και πιέσεων για ατελείωτες χρονικές περιόδους. Στις περιπτώσεις αυτές το άτομο, χωρίς να έχει καμία ελπίδα, παραιτείται από την αναζήτηση λύσεων (Miller et al., 1994).

Κάποιες χρόνιες πιέσεις προέρχονται από τραυματικές εμπειρίες πρώιμης παιδικής ηλικίας που είναι κλεισμένες στον εσωτερικό κόσμο καθενός και παραμένουν ακέραιες και επίπονες. Ορισμένες εμπειρίες επηρεάζουν βαθιά την προσωπικότητα. Έχει δημιουργηθεί μια εικόνα του κόσμου ή ενός συστήματος πεποιθήσεων που προκαλεί άγχος στο άτομο (π.χ. ότι ο κόσμος που ζούμε είναι ένας απειλητικός και ανασφαλής τόπος, το όλο σύστημα θα καταρρεύσει, πρέπει κανείς να είναι τέλειος κάθε στιγμή). Όταν η προσωπικότητα ή οι βαθιά ριζωμένες πεποιθήσεις χρειάζεται να αναδιατυπωθούν, η αλλαγή αυτή απαιτεί ενεργό αυτοέλεγχο, και συχνά αυτό συνεπάγεται επαγγελματική βοήθεια.

Η χειρότερη πτυχή του χρόνιου στρες είναι ότι οι άνθρωποι το συνηθίζουν και ξεχνούν ότι είναι συνέχεια μέσα τους. Οι άνθρωποι γνωρίζουν άμεσα το έντονο άγχος επειδή είναι κάτι καινούργιο αλλά αγνοούν το χρόνιο άγχος επειδή είναι κάτι που υπάρχει από παλιά, είναι οικείο και μερικές φορές δεν τους επηρεάζει καθόλου (Miller et al, 1994).

Το χρόνιο άγχος σκοτώνει καθώς αποτελεί μια κερκόπορτα εισόδου θανατηφόρων συμβάντων όπως η βία, η καρδιακή προσβολή, η αυτοκτονία, το εγκεφαλικό επεισόδιο και ίσως ακόμη και ο καρκίνος. Οι άνθρωποι φθείρονται με το χρόνιο άγχος μέχρι μια τελική, θανατηφόρα καταστροφή. Επειδή οι σωματικές και διανοητικές πηγές εξαντλούνται λόγω μακροχρόνιας φθοράς, τα συμπτώματα του χρόνιου στρες είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν και μπορεί να απαιτούν εκτεταμένη ιατρική καθώς και συμπεριφορική θεραπεία και τη κατάλληλη μεθοδολογία διαχείρισης άγχους.

1.3 Οι αιτίες του άγχους

Ο καθένας έχει διαφορετικές ανοχές στην εμφάνιση των στρεσογόνων ερεθισμάτων. Σύμφωνα με έρευνες που έγιναν στις Η.Π.Α το εργασιακό άγχος βρίσκεται στη κορυφή της λίστας με τους στρεσογόνους παράγοντες. Το 40% των Αμερικανών εργαζομένων παραδέχθηκε ότι αντιμετωπίζουν αγχωτικές καταστάσεις στην εργασία τους και το ένα τέταρτο από αυτούς λέει ότι η εργασία είναι η μεγαλύτερη πηγή άγχους στη ζωή τους (Goldberg, 2018).

Οι βασικές αιτίες του εργασιακού άγχους περιλαμβάνουν:

- δυσαρέσκεια από τη φύση της εργασίας
- μεγάλο φόρτο εργασίας ή η υπερβολική ευθύνη
- απαιτήσεις για πολλές ώρες επιπλέον εργασίας
- ασαφείς απαιτήσεις για το αντικείμενο εργασίας ή κακό μάνατζμεντ
- εργασία υπό επικίνδυνες συνθήκες
- ανασφάλεια για την εξέλιξη ή η ανησυχία για το μέλλον της εργασίας
- αντιμετώπιση διακρίσεων ή φαινομένων παρενόχλησης στην εργασία.

Τα άγχη για κοινωνικούς λόγους μπορούν επίσης να έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην υγεία των ατόμων. Παραδείγματα κοινωνικού άγχους είναι:

- Η απώλεια ενός αγαπημένου προσώπου
- Η έκδοση διαζυγίου
- Η απώλεια της εργασίας
- Η αύξηση των οικονομικών υποχρεώσεων
- Η αλλαγή τόπου κατοικίας
- Μια χρόνια ασθένεια ή τραυματισμός
- Σοβαρά συναισθηματικά προβλήματα (κατάθλιψη, άγχος, θλίψη, ενοχή, χαμηλή αυτοεκτίμηση)
- Η φροντίδα ηλικιωμένου ή ασθενούς μέλους της οικογένειας
- Ένα τραυματικό γεγονός, όπως μια φυσική καταστροφή, κλοπή, βιασμός ή βία εναντίον του ίδιου προσώπου ή ενός αγαπημένου προσώπου

Μερικές φορές το άγχος προέρχεται από το εσωτερικό του ατόμου, παρά από το εξωτερικό περιβάλλον. Μπορεί σε κάποιον να δημιουργηθεί άγχος απλά επειδή ανησυχεί για τα γεγονότα που συμβαίνουν . Όλοι οι παράγοντες που αναφέρονται στη συνέχεια μπορούν να οδηγήσουν στην εμφάνιση άγχους (Aitken, 2018):

- **Φόβος και αβεβαιότητα.** Όταν κάποιος ακούει στις ειδήσεις για την απειλή των τρομοκρατικών επιθέσεων, την υπερθέρμανση του πλανήτη και τις ληστείες που γίνονται, μπορεί να αρχίσει να αισθάνεται άγχος, ειδικά επειδή αισθάνεται ανίσχυρος να το αποτρέψει ένα τέτοιο γεγονός. Και παρόλο που είναι πολύ σπάνιες οι απειλές αυτές, η ζωντανή κάλυψή τους στα μέσα ενημέρωσης μπορεί να τους κάνει να φαίνεται ακόμη πιο πιθανό να συμβούν. Οι φόβοι μπορούν επίσης να βρεθούν πιο κοντά σε κάποιον, όπως όταν καταλάβει πως δεν θα μπορέσει να τελειώσει εγκαίρως μια δραστηριότητα, ή ότι δεν θα μπορέσει να εξοφλήσει το δάνειο στην τράπεζα.
- **Στάσεις και αντιλήψεις.** Τα άγχος έχει εδώ σχέση με το πώς αντιμετωπίζει κάποιος τα θέματα ή μια συγκεκριμένη κατάσταση; Για παράδειγμα, αν σε κάποιον έκλεψαν τη τηλεόραση και έχει τη στάση, «εντάξει, δεν με πειράζει και πολύ καθώς η ασφαλιστική εταιρεία θα πληρώσει για μια νέα τηλεόραση,» αυτός θα έχει πολύ λιγότερο άγχος από κάποιον που λέει ότι, «Μου κλέψανε μια φορά τη τηλεόραση, τι θα τους εμποδίσει να τη κλέψουν πάλι;» Ομοίως, οι άνθρωποι που αισθάνονται ότι κάνουν καλή δουλειά στην εργασία θα έχουν λιγότερο άγχος από εκείνους που χρειάζεται να ανησυχούν για τυχόν λάθη που έκαναν.
- **Μη ρεαλιστικές προσδοκίες.** Κανείς δεν είναι τέλειος και ως εκ τούτου κανείς δεν μπορεί να προβλέψει με ακρίβεια το πότε ακριβώς θα συμβεί κάτι. Αν περιμένει κάποιος να κάνει τα πάντα σωστά και την ώρα που έχει προγραμματίσει τότε είναι βέβαιο ότι θα αισθανθεί σημαντικό άγχος όταν τα πράγματα δεν πάνε όπως αναμενόταν.
- **Οι αλλαγές που συμβαίνουν.** Οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή μπορεί να είναι αγχωτική - ακόμα και αν είναι ένα ευχάριστο γεγονός, όπως είναι ένας γάμος ή η προώθηση μιας καριέρας. Τα περισσότερα δυσάρεστα γεγονότα, όπως το διαζύγιο, η μεγάλη οικονομική επιβάρυνση ή ο θάνατος στην οικογένεια

μπορεί να είναι σημαντικές πηγές άγχους καθώς δεν θα υπάρχει κάποιος ανασταλτικός παράγοντας για να μετριάσει τις συνέπειες τους.

1.4 Συμπτώματα και επιπτώσεις από το άγχος

Όσα αναφέρονται στη παράγραφο αυτή σχεδόν όλα έχουν ήδη αναφερθεί αποσπασματικά σε προηγούμενες ενότητες.

Στην ενότητα αυτή όμως θα γίνει μια προσπάθεια να συνδεθούν συμπτώματα και επιπτώσεις από το άγχος ώστε να υπάρχει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση του θέματος. Όταν κάποιος δέχεται ένα στρεσογόνο ερέθισμα, και βρίσκεται επομένως σε μια αγχωτική κατάσταση, το σώμα του ξεκινά να δημιουργεί μια φυσική αντίδραση. Το νευρικό σύστημα ενεργοποιείται και προετοιμάζεται για δράση, απελευθερώνοντας ορμόνες που το προετοιμάζουν να αντισταθεί ή να παραιτηθεί από μια ενεργή αντίδραση. Η κατάσταση αυτή ονομάζεται κατάσταση "μάχης ή πτήσης" (fight or flight) και για το λόγο αυτό, όταν κάποιος βρίσκεται σε μια αγχωτική κατάσταση, μπορεί να παρατηρήσει ότι ο καρδιακός παλμός του επιταχύνεται, η αναπνοή του γίνεται επίσης ταχύτερη, οι μύες του τεντώνονται και συνήθως αρχίζει να ιδρώνει. Αυτό το είδος άγχους είναι βραχυπρόθεσμο και προσωρινό (οξύ άγχος), και το σώμα συνήθως ανακάμπτει γρήγορα από αυτό.

Αν όμως ο οργανισμός παραμείνει ενεργοποιημένος για μεγάλο χρονικό διάστημα σε μια κατάσταση στρες (χρόνιο στρες), μπορεί να οδηγηθεί στην εμφάνιση προβλημάτων υγείας ή μπορεί να επιδεινωθούν σοβαρότερα προβλήματα υγείας. Στη περίπτωση αυτή εμπύπτει και το εργασιακό άγχος. Ήδη πολλοί επιστήμονες συσχετίζουν άμεσα τις περιπτώσεις του χρόνιου άγχους με την ενεργοποίηση των λεγόμενων αυτοάνοσων ασθενειών. Η συνεχής ροή των ορμονών στρες μπορεί να δημιουργήσει μεγάλη φθορά στο σώμα, προκαλώντας τη πρόωρη γήρανση του και καθιστώντας το πιο επιρρεπές σε ασθένειες (Goldberg, 2018).

Σε όλους όσους έχουν αντιμετωπίσει στρεσογόνες καταστάσεις για μικρό ή μεγάλο χρονικό διάστημα αρχίζουν να εμφανίζονται ένα ή περισσότερα από αυτά τα φυσικά συμπτώματα:

- Πονοκέφαλος

- Κούραση
- Δυσκολία στον ύπνο
- Δυσκολία συγκέντρωσης
- Στομαχικές διαταραχές
- Ευερέθιστη συμπεριφορά

Η ψυχολογική δυσφορία (psychological distress) περιγράφει τα δυσάρεστα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι ή τα συναισθήματα που μπορεί να έχει κάποιος όταν αισθάνεται συγκλονισμένος από μια έντονη κατάσταση. Αυτού του είδους οι καταστάσεις και τα συναισθήματα μπορούν να ανατρέψουν την καθημερινή ζωή του ατόμου και να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο αυτό αντιδρά στους ανθρώπους γύρω του.

Όταν το άγχος καταστεί μακροπρόθεσμο και δεν αντιμετωπιστεί σωστά, μπορεί να οδηγήσει σε ορισμένες πιο σοβαρές καταστάσεις υγείας, όπως:

- Κατάθλιψη
- Υψηλή πίεση του αίματος
- Μη φυσιολογικός καρδιακός παλμός (αρρυθμία)
- Σκλήρυνση των αρτηριών (αθηροσκλήρωση)
- Καρδιακές ασθένειες (στηθάγχη)
- Έμφραγμα
- Έλκη ή σύνδρομο ευερέθιστου εντέρου
- Αναστατωμένο στομάχι - κράμπες, δυσκοιλιότητα και διάρροια
- Αύξηση ή απώλεια βάρους
- Αλλαγές στη σεξουαλική κίνηση και προβλήματα γονιμότητας
- Δερματικά νοσήματα, όπως ακμή, έκζεμα και ψωρίαση

Η διαχείριση του άγχους μπορεί να οδηγήσει σε μια τελείως διαφορετική κατάσταση όσον αφορά την υγεία ενός ατόμου. Μια μελέτη έδειξε ότι οι γυναίκες με καρδιακή νόσο ζουν περισσότερο αν υποβληθούν σε πρόγραμμα διαχείρισης στρες. Από την άλλη πλευρά άτομα με μέτρια επίπεδα ψυχολογικής δυσφορίας είναι δύο φορές πιο επιρρεπή για να πεθάνουν από τα άτομα με χαμηλά επίπεδα ψυχολογικής δυσφορίας και άτομα με υψηλό δείκτη ψυχολογικής δυσφορίας έχουν ακόμη μεγαλύτερη πιθανότητα (O' Connor, 2005).

1.5 Προσωπικότητα και άγχος

Τα άτομα διαφέρουν σημαντικά στο πως αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα ή έναν στρεσογόνο παράγοντα. Μερικοί άνθρωποι γεννιούνται με μια ιδιοσυγκρασία που τους προδιαθέτει σε υψηλότερα ή χαμηλότερα επίπεδα ανοχής στο άγχος και επομένως το επίπεδο στρες θα είναι διαφορετικό σε κάθε άνθρωπο ανάλογα με την προσωπικότητα του.

Η γνωστική αντίδραση του κάθε ατόμου, σε μια κατάσταση που παρουσιάζεται, παίζει ρόλο στον καθορισμό του πόσο αγχωτική είναι η κατάσταση αυτή. Αυτή η αντίδραση προσδιορίζεται από την εκτίμηση που γίνεται για τη φύση, τη σημασία και τις συνέπειες του γεγονότος που εμφανίζεται και την ικανότητα που καθένας έχει για να διαχειριστεί ή να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το κάθε γεγονός.

Οι συναισθηματικές αντιδράσεις σε μια κατάσταση, καθορίζονται μεν από την εκτίμηση για την κατάσταση και τις ικανότητες αντιμετώπισης, αλλά και από την ιδιοσυγκρασία καθενός. Για να γίνει κατανοητό τι ακριβώς αυτό σημαίνει παραθέτουμε το παράδειγμα του πόσο διαφορετικό είναι αν η αντίδραση σε ένα γεγονός είναι "Μπορώ να το χειριστώ αυτό", σε σχέση με την αντίδραση "Αυτό είναι τρομερό και δεν μπορώ να το αντέξω".

Μερικοί άνθρωποι αντέχουν στις καταστάσεις που τους συμβαίνουν και μπορούν να αντιμετωπίσουν με την ίδια ευκολία αλλαγές και πιέσεις που μπορεί να υπάρχουν δεν σημαίνει όμως ότι δεν μπορεί να έχουν άγχος. Απλά για αυτούς, το άγχος της εργασίας και το άγχος της ζωής είναι μόνο δευτερεύουσες παρενέργειες της καθημερινής ζωής τους που τις προσπερνάνε με ελάχιστο, τις περισσότερες φορές κόστος. Αντίθετα, υπάρχουν τα άτομα εκείνα που παραλύουν στην πρώτη δυσκολία που παρουσιάζεται και κάθε προσπάθεια τους φαίνεται βουνό. Τις περισσότερες φορές εκδηλώνουν υπέρμετρο άγχος αλλά κάποιοι από τα άτομα αυτά δεν προσπαθούν να ξεπεράσουν τις μεταβολές μιας κατάστασης χωρίς να νοιάζονται και

πολύ. Αυτά τα άτομα με τη χαλαρή αντιμετώπιση των στρεσογόνων καταστάσεων είναι άτομα που δύσκολα θα εμφανίσουν συμπτώματα άγχους.

Οι ειδικοί έχουν αναπτύξει αρκετές ερμηνείες για τους λόγους που ορισμένοι άνθρωποι ανταποκρίνονται πιο θετικά ή πιο αρνητικά στους στρεσογόνους παράγοντες. Οι ερμηνείες αυτές περιλαμβάνουν:

Το γενετικό υλικό του ανθρώπου, επηρεάζει τόσο την φυσική υγεία όσο και τη συμπεριφορά του. Σε κάποιο βαθμό, είναι ίδιο της ανθρώπινης φύσης να αισθάνεται άγχος όταν δεν είμαστε σίγουροι για το τι πρέπει να κάνουμε ή όταν αντιμετωπίζουμε μια δύσκολη ή απογοητευτική κατάσταση. Ορισμένα άτομα μπορεί να έχουν ένα αυξημένο επίπεδο διέγερσης στο κεντρικό νευρικό σύστημα, που τα προκαλεί να αντιδράσουν με μεγαλύτερο πάθος στα γεγονότα ή να προσαρμοστούν πιο αργά στις νέες καταστάσεις που προκύπτουν.

Η αντιμετώπιση για κάτι ασυνήθιστο, εντυπωσιακό ή μυστηριώδες προκαλεί άγχος. Οι ερευνητές που μελετούν τους χιμπατζήδες διαπίστωσαν ότι τα οικεία και άγνωστα αντικείμενα γενικά δεν τους προκαλούσαν στρες. Αλλά τα γνωστά σε αυτούς αντικείμενα που εμφανίζονται με άγνωστους ή και ασυνήθιστους τρόπους τους φόβιζαν. Αυτή η αντίδραση φαίνεται να είναι έμφυτη και δεν βασίζεται σε κάποια προηγούμενη εμπειρία. Επιπλέον, το 50% από τους γονείς των οποίων τα παιδιά φοβούνται το νερό αναφέρουν ότι τα παιδιά τους είχαν πάντα ένα έμφυτο φόβο για το νερό χωρίς να έχουν προηγουμένως μια αρχική τραυματική εμπειρία που προκάλεσε την ανησυχία τους.

Άλλες ψυχολογικές θεωρίες υποστηρίζουν ότι το άγχος γεννιέται από εσωτερικές συγκρούσεις, στο ίδιο το άτομο, όπως είναι η αντιπαράθεση ανάμεσα στον πραγματικό και τον ιδανικό εαυτό του, ανάμεσα στις ασυνείδητες απόψεις ή τις πραγματικές ανάγκες του, ή ανάμεσα στην εικόνα που έχει για τη πραγματικότητα και την ίδια τη πραγματικότητα.

Η εμπειρία του παρελθόντος μπορεί να χρωματίσει την άποψή που κάποιος διαμορφώνει και το πώς ερμηνεύει τα γεγονότα, καθορίζοντας τις αντιδράσεις και τα συναισθήματα του. Το άγχος, για παράδειγμα, μπορεί να είναι μια απάντηση στον πόνο ή την ψυχική δυσφορία που έχει κάποιος ήδη γνωρίσει παλαιότερα. Ένα

κλασικό παράδειγμα είναι όσοι έχουν μια κακή εμπειρία σε ένα δύσκολο ταξίδι αεροπορικής εταιρείας και στη συνέχεια αρχίζουν να εμφανίζουν τα ίδια συμπτώματα ψυχολογικής δυσφορίας σε κάθε ταξίδι, έστω και αν ότι έχει συμβεί, έχει συμβεί μόνο μια φορά.

Πιο πρόσφατα, ορισμένοι ψυχολόγοι είπαν ότι οποιοσδήποτε μπορεί πραγματικά να «σκεφτεί ή να φανταστεί τον εαυτό του σε σχεδόν οποιαδήποτε συναισθηματική κατάσταση». Οι εμπειρίες που κάθε άτομο έχει από τη ζωή που έζησε δεν το οδηγούν να αντιδρά πάντοτε με τον ίδιο τρόπο, όπως θα ήταν αναμενόμενο, αλλά μάλλον είναι οι εσωτερικές του σκέψεις εκείνες που καθορίζουν τα συναισθήματα του και δημιουργούν άλλοτε μια αίσθηση άγχους και άλλοτε μια αίσθηση ηρεμίας. Εκείνοι που φέρνουν τη καταστροφή με το παραμικρό γεγονός που συμβαίνει ή πάλι εκείνοι που κάθε φορά αναρωτιούνται « και αν γίνει αυτό τι θα συμβεί μετά» χωρίς να σταθούν και να ερμηνεύσουν τα δεδομένα που έχουν στη διάθεση τους, προσθέτουν χωρίς λόγο άγχος στη ζωή τους σε καταστάσεις που μπορεί να μην αξίζουν ένα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής, γνωστικής ή φυσιολογικής φόρτισης (Martin, 2016).

Η Βιβλιογραφική επισκόπηση

2.1 Το επαγγελματικό άγχος

Σύμφωνα με τον ορισμό της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας (ΠΟΥ), το άγχος που σχετίζεται με την απασχόληση κάποιου είναι η απάντηση που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι όταν παρουσιάζονται ενώπιον τους απαιτήσεις εργασίας και κάθε είδους πιέσεις που δεν ταιριάζουν στις γνώσεις, τις ικανότητές τους και τον χαρακτήρα τους και οι οποίες δεν μπορούν εύκολα να αντιμετωπισθούν.

Ο επίσημος ορισμός, για το εργασιακό άγχος, που δόθηκε από την Επιτροπή για την Ασφάλεια στην Εργασία είναι, ότι "το εργασιακό άγχος είναι μια ανεπιθύμητη αντίδραση των ανθρώπων σε υπερβολικές πιέσεις ή άλλων μορφών απαιτήσεις στην εργασία. "

Σύμφωνα με τον Steve, (2011) το άγχος προκύπτει ως αντίδραση ενός εργαζομένου όταν συνειδητοποιήσει ότι οι απαιτήσεις, οι πιέσεις και οι επαγγελματικές απαιτήσεις που υπάρχουν και πρέπει να αντιμετωπιστούν στο χώρο εργασίας όπου βρίσκεται δεν ταιριάζουν με τα επίπεδα γνώσης του εκεί θέτοντας μια πρόκληση και ταυτόχρονα μια απειλή για τις δυνατότητες του. Παράλληλα όμως επαγγελματικό άγχος δημιουργείται και σε περιπτώσεις που δημιουργείται ένα διαφορετικό επαγγελματικό πλαίσιο ή ακόμη και όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται ότι δεν έχει τη στήριξη των προϊσταμένων του ή τη συμπάθεια και την υποστήριξη των συναδέλφων του (Jaffe, Smith και Segal, 2007).

Ως εκ τούτου, το εργασιακό άγχος μπορεί να περιγραφεί ως οι ανεπιθύμητες ψυχολογικές και φυσικές αντιδράσεις που συμβαίνουν σε ένα άτομο ως αποτέλεσμα της ανικανότητάς του να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που του ζητούνται (Moorhead and Griffen, 1998).

Έχει παρατηρηθεί ότι πολλές φορές υπάρχει σύγχυση μεταξύ της πίεσης, που σύμφωνα με τις σημερινές απαιτήσεις είναι αναγκαία για να κατακτηθούν κάποιοι στόχοι, και μιας κατάστασης που οφείλεται στη κακή πρακτική διαχείρισης που εφαρμόζει η επιχείρηση και δημιουργεί το εργασιακό άγχος. Το άγχος στο χώρο εργασίας συχνά αναφέρεται ως "εργασιακό άγχος" και συνήθως ξεκινά από ένα ευρύ

φάσμα ασήμαντων περιστατικών στο εργασιακό περιβάλλον και συχνά επιδεινώνεται όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι δεν έχουν υποστήριξη από την διοίκηση και τους συναδέλφους τους. Πρόκειται δηλαδή για παράγοντες που αναπτύσσουν συνέργειες μεταξύ τους επηρεάζοντας καταλυτικά την εμφάνιση του εργασιακού άγχους. Τα αρχικά ασήμαντα περιστατικά μπορεί να είναι μεταξύ άλλων :

- Οι μόνιμες ή προσωρινές απαιτήσεις της θέσης εργασίας
- Το απαιτητικό ή άσχημο ωράριο εργασίας (όπως είναι για παράδειγμα η βάρδια)
- Οι κακές συνθήκες εργασίας (έλλειψη καθαριότητας, θόρυβος, ζέστη, σκόνη)
- Οι φασαρίες με συναδέλφους

Το εργασιακό άγχος θεωρείται ως ένας από τους παράγοντες που συνεισφέρουν στην διαμόρφωση και επηρεάζουν, όταν εμφανίζεται, την αποτελεσματικότητα, την τάση για απουσία από την εργασία, την αύξηση των δαπανών υγειονομικής περίθαλψης αλλά και τις ατομικές αντιλήψεις και αντιδράσεις. Μπορεί να καταστρέψει την υγεία των εργαζομένων, την επιχειρηματική τους απόδοση αλλά και τη προσωπική τους ζωή. Οι πηγές άγχους έρχονται και επενεργούν συσσωρευτικά στους εργαζόμενους με αποτέλεσμα την πιθανή εμφάνιση σε αυτούς σωματικών, ψυχολογικών και ψυχοσωματικών ασθενειών και ακραίες αλλαγές συμπεριφοράς (Stacciarini and Troccoli, 2004).

Σύμφωνα με τους Swaneroel et al (1998) το άγχος που σχετίζεται με την εργασία είναι ένα θέμα που τυγχάνει όλο και πιο αυξημένης προσοχής, στον τομέα της επαγγελματικής υγείας, τις τελευταίες τρεις δεκαετίες. Στο διάστημα αυτό ο κόσμος της εργασίας και των επιχειρήσεων, υπόκειται όλο και περισσότερο σε συνεχώς μεταβαλλόμενες δυνάμεις πίεσης, όπως ο αυξημένος ανταγωνισμός, η πίεση της ποιότητας, της καινοτομίας και της αύξησης του ρυθμού επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι απαιτήσεις στους εργαζομένους αυξήθηκαν δραματικά και αυτό τους δημιούργησε επιπλέον άγχος. Εκτός όμως από το άγχος που προέκυψε από την κατάσταση της εργασίας, άλλες πηγές άγχους θα μπορούσαν να σχετίζονται με την προσωπική συμπεριφορά των εργαζομένων και τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους ή και με τη χρήση του ελεύθερου χρόνου που έχουν.

Ως εκ τούτου, το άγχος μπορεί να περιγραφεί ως ανεπιθύμητες ψυχολογικές και φυσικές αντιδράσεις που μπορεί να συμβούν σε ένα άτομο ως αποτέλεσμα της ανικανότητάς του να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που τίθενται πάνω σε αυτόν (Moorhead and Griffen, 1998).

2.2 Οι πηγές του εργασιακού άγχους

Όπως αναφέρθηκε υπάρχουν στη πραγματικότητα πολλοί επιμέρους παράγοντες που συγκλίνουν στη δημιουργία του εργασιακού άγχους. Οι διάφορες μελέτες που έγιναν έχουν εντοπίσει πολλούς από τους βασικούς παράγοντες άγχους, συμπεριλαμβανομένης της ασάφειας και της σύγκρουσης ρόλων, τον μεγάλο φόρτο εργασίας, την πίεση και τις σωματικές δυσκολίες. Ένα πολύ σημαντικό πρώτο βήμα, είναι λοιπόν, εκτός από τον εντοπισμό και την αναγνώριση των παραγόντων και των στοιχείων εκείνων, που φαίνεται ότι προκαλούν στρες στο εργασιακό περιβάλλον να προσπαθήσουμε να ταξινομήσουμε τους παράγοντες αυτούς σε ομάδες .

Ωστόσο, ακριβώς λόγω της πολυπλοκότητας των ενδείξεων εμφάνισης του φαινομένου του εργασιακού άγχους, όταν αναφερόμαστε στις πηγές άγχους δεν μπορούμε να είμαστε απόλυτοι και κατηγορηματικοί και δεν πρέπει να αγνοούμε την προσωπική αντίληψη του κάθε ατόμου, σχετικά με το ποιους παράγοντες θεωρεί ως στρεσογόνους και ποιους όχι (Καντάς, 1995). Ως εκ τούτου, πολλές μελέτες έχουν σαν θέμα τους πιθανούς στρεσογόνους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον, που θεωρούμε ότι επιδρούν αρνητικά στα περισσότερα άτομα, και τους οποίους για πρακτικούς λόγους θα κατατάξουμε σε κατηγορίες.

Είναι γεγονός ότι το κάθε άτομο έχει κάποιες προσδοκίες όσον αφορά την εργασία του. Όταν λοιπόν οι προσδοκίες αυτές έρχονται σε σύγκρουση με τις πραγματικές συνθήκες εργασίας, τότε δημιουργείται η αρχή του στρες στο άτομο αυτό. Το κατά πόσο τελικά θα καταφέρει να αντιμετωπίσει αυτό το στρες, και να το ξεπεράσει, εξαρτάται από την προσωπικότητά του, τα βιώματά του καθώς και από άλλες, εξωτερικές κυρίως, συνθήκες.

Αν οι επιχειρήσεις επιθυμούν να μειώσουν με επιτυχία το εργασιακό άγχος του προσωπικού τους και να βελτιώσουν το ηθικό και τη συμπεριφορά των εργαζομένων τους είναι σημαντικό να κατανοήσουν ποιοι παράγοντες επηρεάζουν το στρες και το ηθικό του προσωπικού.

Σύμφωνα με το μοντέλο για το άγχος στην εργασία που προτείνει ο Cooper (2009) ¹, οι πηγές άγχους κατατάσσονται σε έξι κατηγορίες:

- αυτές που εμφανίζονται εσωτερικά στην εργασία,
- αυτές που σχετίζονται με τον εργασιακό ρόλο,
- αυτές που αφορούν τις εργασιακές σχέσεις,
- αυτές που σχετίζονται με την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του ατόμου,
- αυτές που σχετίζονται με τη δομή και το κλίμα της οργάνωσης, και τέλος
- αυτές που αναφέρονται στη σχέση (διασύνδεση) της οικογενειακής ζωής με την εργασιακή ζωή

Στον κατάλογο των παραγόντων δημιουργίας άγχους, που προτάθηκε από τους Hatton et al. (1999), υπάρχει ομαδοποίηση των παραγόντων σε ομάδες, σύμφωνα με τις τρέχουσες οργανωτικές θεωρίες.

Οι παράγοντες που αφορούν τον χαρακτήρα των εργαζομένων . Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν το ηλικιακό προφίλ και την αναλογία του νεότερου προσωπικού, την προσωπική υγεία του κάθε εργαζόμενου, τις πεποιθήσεις του, τις συναισθηματικές αντιδράσεις που προκαλούν στους εργαζόμενους οι πολιτικές της επιχείρησης, τους τρόπους που αντιμετωπίζουν τα προβλήματα που παρουσιάζονται.

Οι παράγοντες που αφορούν τα χαρακτηριστικά των προϊσταμένων. Αυτά χαρακτηρίζουν τον τρόπο αντιμετώπισης και συμπεριφοράς που έχουν τα στελέχη και όσοι λαμβάνουν αποφάσεις και καθορίζουν καθήκοντα σε μια επιχείρηση.

Οι παράγοντες που είναι εγγενείς στην εργασία. Οι παράγοντες εδώ περιλαμβάνουν την υπερφόρτωση εργασίας, την έλλειψη ποικιλίας στις θέσεις εργασίας, τις χαμηλές αποδοχές κ.λπ.

¹ Το άρθρο του Cary L. Cooper "Stress and well-being" δημοσιεύθηκε το 2009 με αφορμή την εκστρατεία της Βρετανικής κυβέρνησης για την Ψυχική Υγεία στην Εργασία και τη Κοινωνία

Η κοινωνική υποστήριξη. Αυτά περιλαμβάνουν την ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση των ατόμων στην εργασία, και την πρακτική και συναισθηματική υποστήριξη από τους διευθυντές, τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους.

Η επαγγελματική εξέλιξη. Περιλαμβάνεται τόσο η πολιτική των αποδοχών σε σχέση με το εργασιακό περιβάλλον, όσο και ο φόβος της ανεργίας ή της μετάθεσης, η έλλειψη οποιασδήποτε προοπτικής, η έλλειψη επαγγελματικής κατάρτισης, κ.λπ.

Ο ρόλος μέσα στην οργάνωση. Οι βασικοί παράγοντες σε αυτόν τον τομέα περιλαμβάνουν την ασάφεια, τις απαιτήσεις κάλυψης της θέσης και τη σύγκρουση των ρόλων.

Η οργανωτική δομή και το κλίμα στην εργασία. Στον τομέα αυτό περιλαμβάνονται τα επίπεδα ιεραρχίας, ως προς τον αριθμό και τη διακριτότητα, η έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, η αποξένωση / δέσμευση προς την επιχείρηση, και η απουσία κοινών στόχων.

Οι συνέργειες μεταξύ εργασίας και οικογένειας. Κάποιες θέσεις εργασίας έχουν αυξημένη επίδραση και αντικρουόμενες απαιτήσεις με τις ανάγκες της οικογένειας. Για παράδειγμα, ένας εμπορικός αντιπρόσωπος που ταξιδεύει συχνά έχει λίγο χρόνο για να είναι με την οικογένεια του.

Οι πηγές άγχους επενεργούν πάντοτε συσσωρευτικά στο άτομο με αποτέλεσμα την πιθανή εμφάνιση σε αυτό πολλαπλών συμπτωμάτων αλλά σχεδόν πάντοτε η εμφάνιση των συμπτωμάτων αυτών δεν είναι η ίδια σε όλους.

Στη συνέχεια αναζητήθηκαν άρθρα όπου περιγράφονται κάποιες από τις βασικές πηγές άγχους στην εργασία.

Ο χώρος εργασίας ξεχωρίζει ως μια δυνητικά σημαντική πηγή εργασιακού άγχους καθαρά λόγω του χρόνου που καθένας ξοδεύει εκεί. Ωστόσο, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του χώρου εργασίας, που μπορεί να προκαλέσουν άγχος πάντα υπερβαίνουν την απλή διάσταση του χρόνου. Με την οικονομική ανασφάλεια που επικρατεί, ιδιαίτερα σήμερα, και τις ευκαιρίες που υπάρχουν για την εξέλιξη των εργαζομένων ατόμων να συνδέονται άμεσα με την απόδοσή τους, η πίεση για τη καλή εκτέλεση της εργασίας συχνά κάνει την κατάσταση της εργασίας πολύ αγχωτική (Faulkner and Patiar, 1997)

Το άγχος στο χώρο εργασίας παρουσιάζει πλέον παγκόσμιο ενδιαφέρον για όλους τους επαγγελματίες μάνατζερ και τα στελέχη καθώς σε ορισμένες ομάδες εργαζομένων έχει πάρει διαστάσεις επιδημίας (Dianz and Cabrera, 1997) . Πριν 10 περίπου χρόνια ένα κύμα αυτοκτονιών συντάραξε τη κοινή γνώμη καθώς μέσα σε 18 μήνες περισσότεροι από 20 εργαζόμενοι στην France Telecom αφήνοντας πίσω τους σημειώματα με τα οποία ανέφεραν το εργασιακό άγχος ως βασική αιτία για τη πράξη τους αυτή.

Στις ΗΠΑ οι εργαζόμενοι στο χώρο της νοσοκομειακής περίθαλψης, οι στρατιωτικοί, οι καλλιτέχνες και οι μάνατζερ αποτελούν προνομιακούς κλάδους για την εμφάνιση συμπτωμάτων εργασιακού άγχους. Στις Σκανδιναβικές χώρες το στρες είναι διάχυτο και δύσκολα ξεχωρίζει από τη κατάθλιψη. Στην Ιαπωνία, οι εργαζόμενοι στην υγειονομική περίθαλψη, οι εκπαιδευτικοί, οι πωλητές και τα στελέχη επιχειρήσεων εμφανίζονται να είναι πιο επιρρεπείς στο στρες που εμφανίζεται στο χώρο εργασίας.

Ωστόσο, ακόμη και στους ίδιους κλάδους, υπάρχουν διαφορές μεταξύ της Ιαπωνίας και των Ηνωμένων Πολιτειών, όσον αφορά το άγχος, διαφορές που συνδέονται με την εργασία και πιθανόν οφείλονται στις πολιτισμικές διαφορές που υπάρχουν στο περιβάλλον εργασίας ανάμεσα στις δύο χώρες. Οι ερμηνείες για τις διαφορές αυτές μπορεί να είναι πολλές και να έχουν σχέση με διαφορετικές αντιλήψεις για το τι είναι αγχωτικό σε κάθε περίπτωση, την κοινωνική αποδοχή ή τις διαφορετικές προσδοκίες για τον κάθε εργασιακό ρόλο (Lambert and Lambert, 2001) .

Το άγχος και το εργασιακό burnout κάποιες φορές σχετίζονται επίσης με συγκεκριμένες απαιτήσεις της εργασίας, όταν μεταξύ άλλων υπάρχουν υπερβολικές απαιτήσεις, σύγκρουση ρόλων ή και ασάφεια ρόλου, κακό εργασιακό περιβάλλον. Οι εργαζόμενοι που έχουν ένα υψηλό επίπεδο άγχους, και η εργασία που κάνουν τους εξουθενώνει, έχουν κακές αντιδράσεις αξιολόγησης και αντιμετώπισης των καταστάσεων που εμφανίζονται, και έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία, που συχνά καταστρέφουν τους δεσμούς με την επιχείρηση και οδηγούν σε αυξημένο αριθμό απουσιών ή και αποχωρήσεις (Lee και Ashforth, 1996).

Τα υψηλά επίπεδα άγχους μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε υψηλότερα ποσοστά ατυχημάτων, περισσότερες σωματικές και ψυχικές ασθένειες και αναρρωτικές άδειες. Όλες αυτές οι επιπτώσεις έχουν αντίκτυπο και στην αποτελεσματικότητα και τα

οικονομικά αποτελέσματα των επιχειρήσεων και οργανισμών και έχουν δημιουργήσει μια μεγάλη ανησυχία λόγω των οικονομικών συνεπειών τους. Για παράδειγμα, τα στοιχεία δείχνουν ότι η απώλεια εργάσιμων ημερών για την Μεγάλη Βρετανία φθάνει το 3,7% του συνολικού αριθμού των εργάσιμων ημερών (Van Rhenen et al., 2008). Παράλληλα, άλλοι ερευνητές ανέδειξαν τις συνέπειες της εμφάνισης του εργασιακού άγχους αναδεικνύοντας θέματα όπως :

Το εργασιακό άγχος είναι στη Μεγάλη Βρετανία, το δεύτερο μεγαλύτερο εργασιακό πρόβλημα υγείας μετά τις μυοσκελετικές διαταραχές όπως είναι τα προβλήματα πλάτης

Οι απώλειες σε εργάσιμες ημέρες λόγω συμπτωμάτων εργασιακού άγχους στις ΗΠΑ το 2012 ξεπέρασαν τα 840 εκ. δολάρια USD (www.stress.org)

Η Abrahamsson (2000) εξήγησε ότι τα προβλήματα εργασιακού περιβάλλοντος πρέπει να θεωρούνται ως προβλήματα παραγωγής προκειμένου να επιτευχθούν τα οικονομικά οφέλη και να συνεκτιμώνται τα αναλογούντα κόστη ώστε να αξιολογούνται καλύτερα οι προτάσεις για υλοποίηση καλύτερου σχεδιασμού, οργάνωσης εργασίας, διαχείρισης εργασιακών θεμάτων και προγραμματισμού των περιθωρίων χρόνου (Abrahamsson, 2000, Nag and Patel, 1998).

2.3 Πώς προκαλείται το εργασιακό άγχος

Πριν εμφανισθεί το εργασιακό άγχος αρχίζουν και εμφανίζονται κάποια πρώιμα συμπτώματα. Τα σημάδια άγχους εμφανίζονται στη συμπεριφορά των ανθρώπων, ειδικά με τη δημιουργία αλλαγών συμπεριφοράς. Στην αρχή οι αντιδράσεις είναι ήπιες για να εξελιχθούν αργότερα σε περισσότερο έντονες. Ο ρυθμός της εξέλιξης τους δεν είναι ίδιος για όλες τις μορφές ούτε για όλες τις περιπτώσεις

Πίνακας 2.1 οι βασικές κατηγορίες συμπτωμάτων άγχους

Τα συμπτώματα άγχους	
Συναισθήματα	Σκέψεις
Νευρικότητα	Αδυναμία συγκέντρωσης
Κατάθλιψη	Έλλειψη αποφασιστικότητας

Θυμός, οργή	Απώλεια δημιουργικής διάθεσης
Απάθεια	Ευαισθησία σε κριτικές
Συμπεριφορές	Φυσική κατάσταση
Δημιουργία λαθών / ατυχημάτων	Λοιμώξεις
Διάθεση για ύπνο	Εμφάνιση ελκών, δερματικών και καρδιακών προβλημάτων
Καταφύγιο σε υποκατάστατα (κάπνισμα, αλκοόλ)	Εμφάνιση συμπτωμάτων ιδρώτα, ναυτίες, άπνοιες
Έλλειψη κοινωνικότητας και προσαρμοστικότητας	Εμφάνιση πονοκέφαλου και ζάλης

πηγή : Michie, S, 2002

Όπως δείχνει και ο πίνακας 2.1 οι οξείες αντιδράσεις στο στρες μπορεί να παρατηρούνται στους τομείς των συναισθημάτων (άγχος, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, κόπωση), της συμπεριφοράς (αποστασιοποίηση, επιθετικότητα, έλλειψη κινητοποίησης), της σκέψης (δυσκολίες συγκέντρωσης και αδυναμία επίλυσης προβλημάτων) ή των σωματικών συμπτωμάτων (ταχυπαλμίες, ναυτίες, πονοκέφαλοι). Αν όμως το εργασιακό στρες συνεχίσει να παραμένει, δημιουργούνται αλλαγές στις λειτουργίες του οργανισμού (νευροενδοκρινικό, καρδιαγγειακό, ανοσοποιητικό) οδηγώντας σε ψυχική και σωματική κακή υγεία (μόνιμη αγχωτική διαταραχή, κατάθλιψη, καρδιακή νόσο, αυτοάνοσο).

Ο βαθμός στρες και η εξέλιξη του που παρατηρείται σύμφωνα με την Michie (2002) εξαρτάται από τη λειτουργία δύο προστατευτικών φυσιολογικών μηχανισμών:

Ο πρώτος μηχανισμός είναι η **“αντίσταση συναγερμού”**. Όταν αντιμετωπίζουμε μια απειλή για την ασφάλειά μας ή μια στρεσογόνα κατάσταση, η πρώτη αντίδραση είναι η φυσιολογική διέγερση, το σώμα δηλαδή βρίσκεται σε εγρήγορση και η καρδιά χτυπάει πιο έντονα. Η αντίδραση αυτή βοηθάει όταν η απειλή είναι παροδική, οπότε ή την αποφεύγουμε ή την αντιμετωπίζουμε.

Σήμερα όμως στο κομμάτι της εργασίας οι περισσότερες απειλές έχουν μια ψυχολογική διάσταση και δεν είναι αποδεκτές οι συμπεριφορές της άμεσης αντιμετώπισης ή της υποχώρησης. Στη περίπτωση αυτή χρειάζεται να υπάρχει ένας εναλλακτικός τρόπος ενεργητικής αντιμετώπισης με σταθερό τρόπο καθώς σε αντίθετη περίπτωση παραμένουν κατάλοιπα.

Ο δεύτερος μηχανισμός είναι ο **“μηχανισμός της προσαρμογής”**. Αυτός ο δεύτερος μηχανισμός της προσαρμογής μας επιτρέπει να σταματήσουμε να αντιδράμε όταν συνηθίζουμε στα ερεθίσματα του περιβάλλοντος και καταλαβαίνουμε ότι αυτά δεν αποτελούν πρόβλημα για εμάς.

Για παράδειγμα, όταν κάποιος νοικιάζει σπίτι κοντά σε αεροδρόμιο στην αρχή ενοχλείται αφάνταστα από το θόρυβο που κάνουν τα αεροπλάνα όταν προσγειώνονται ή απογειώνονται αλλά σιγά-σιγά τον συνηθίζει. Αν δεν μπορεί να τον συνηθίσει θα οδηγηθεί σε κατάρρευση από την φυσική φθορά και τη διανοητική εξάντληση.

Το άγχος εμφανίζεται όταν κάποιος από αυτούς τους μηχανισμούς δεν λειτουργεί σωστά ή όταν είναι δύσκολο, για διάφορους λόγους, να περάσουμε τη κατάλληλη στιγμή από τον ένα στον άλλο. Αυτή η ερμηνεία αποτελεί τη βάση για την αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους καθώς η μείωση του στρες γίνεται με την ενεργοποίηση των δύο διακριτών καταστάσεων που είναι

- η αρχική εκτίμηση και αξιολόγηση της κατάστασης (πρωτογενής εκτίμηση)
- η τελική εκτίμηση των δυνατοτήτων αντιμετώπισης του άγχους που προκαλείται (δευτεροβάθμια εκτίμηση)

Αυτές οι καταστάσεις κινητοποιούν τους μηχανισμούς αντιμετώπισης του άγχους. Όσον αφορά τις εκτιμήσεις, αυτές έχουν διαμορφωθεί από προηγούμενες εμπειρίες αντιμετώπισης άγχους και, με τη σειρά τους, επηρεάζουν τη μελλοντική συμπεριφορά και τις μελλοντικές προγνώσεις. Επομένως η συμπεριφορά κάθε ατόμου στην αντιμετώπιση του στρες είναι δυναμική και αυτό το χαρακτηριστικό της είναι που διαμορφώνει την αναλογία μεταξύ του τρόπου που εκτιμάται η κατάσταση (γνωστικές τεχνικές) και του τρόπου που το άτομο ανταποκρίνεται στη κατάσταση άγχους (συμπεριφορικές τεχνικές) (Karasek & Theorell, 1990).

2.4 Η επίδραση του εργασιακού άγχους στην απόδοση

Αν και τα συμπτώματα του στρες είναι σε μεγάλο βαθμό πανομοιότυπα, ανεξάρτητα από τη μορφή του εξωτερικού αιτίου που το προκαλεί, η επίδραση του στρες στην απόδοση του εργαζομένου ποικίλλει και περιλαμβάνει τόσο σωματικά συμπτώματα όσο και γνωστικές αντιδράσεις.

Η επίδραση του άγχους στην απόδοση των εργαζομένων σε μια επιχείρηση δεν είναι πάντα κάτι το κακό, αλλά υπάρχει η διαπίστωση ότι, γενικά, το χαμηλό επίπεδο άγχους στην εργασία οδηγεί στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων. Ο Selye (1956) σε σχετική μελέτη τονίζει ότι το στρες είναι απαραίτητο μέρος της ζωής και ότι δεν έχει πάντοτε αρνητικές συνέπειες για τα άτομα και στη πραγματικότητα, σε ορισμένες μέτρια επίπεδα, το άγχος μπορεί να βελτιώσει την ατομική απόδοση των εργαζομένων. Ιστορικά υπάρχουν από παλιά διατυπωμένες απόψεις για το ρόλο του καλού στρες (Yerkes & Dodson, 1908) και για την ύπαρξη μιας σχέσης με τη μορφή ανεστραμμένου U μεταξύ του άγχους και της απόδοσης, κάτι που στη συνέχεια επιβεβαίωσαν με τις μελέτες τους οι Selye (1975) and McGrath (1976) .

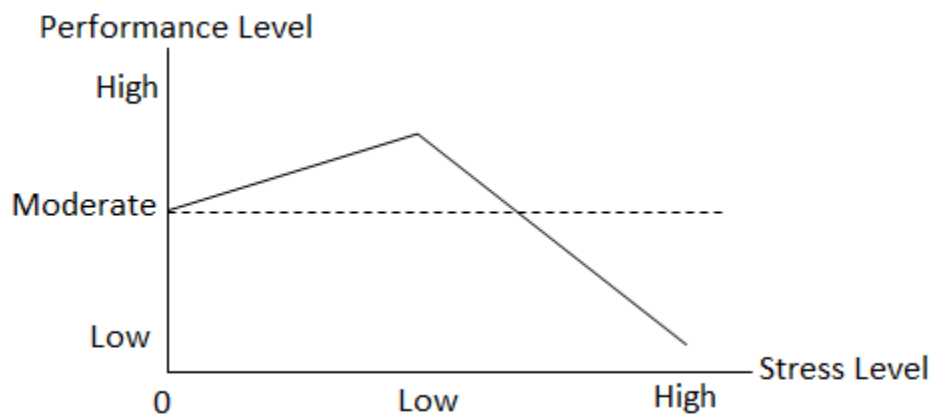
Το επίπεδο δυσκολίας και η φύση του έργου που πρέπει να εκτελεστεί και οι μεταβλητές που αφορούν τις προσωπικές σχέσεις όσων συμμετέχουν σε αυτό επηρεάζουν τη σχέση που υπάρχει μεταξύ άγχους και απόδοσης. Φαίνεται ότι ούτε η πλήρης έλλειψη άγχους, αλλά ούτε και το υπερβολικό άγχος βελτιώνουν την απόδοση (Jemmott & McClelland, 1987). Αυτός είναι και ένας από τους λόγους που ένα έργο με υπερβολικές απαιτήσεις ή ασφυκτικά χρονικά όρια έχει μεγάλες πιθανότητες να αποτύχει.

Αντίθετα μικρές ποσότητες εργασιακού άγχους δημιουργούν νέα ερεθίσματα και "ντοπάρουν" τα άτομα να αποδώσουν καλύτερα. Έχει διαπιστωθεί ότι οι ομάδες που αλλάζουν προπονητή το διάστημα αμέσως μετά την αλλαγή επιτυγχάνουν καλύτερα αποτελέσματα. Επίσης, η άφιξη ενός νέου επιβλέποντα δημιουργεί μια εκδήλωση

επιπλέον ενδιαφέροντος και επιμέλειας. Το κοινό σημείο και στις δύο περιπτώσεις είναι το άγχος για το τι θα προκύψει από τη μεταβολή που έγινε.

Η σχέση μεταξύ του στρες και του επιπέδου της απόδοσης της εργασίας μπορεί να απεικονισθεί ως ακολούθως (Kahn et al., 1964):

Εικόνα 2.1 η σχέση μεταξύ της απόδοσης και άγχους



πηγή: Business and Management Research, 2015

Όπως φαίνεται και στο σχήμα όταν το επίπεδο πίεσης στο χώρο της εργασίας είναι μηδενικό ή πολύ χαμηλό, το άτομο διατηρεί ένα συγκεκριμένο επίπεδο απόδοσης. Σε αυτό το επίπεδο, ο εργαζόμενος δεν υποφέρει από άγχος ούτε κινδυνεύει μια μέρα να το αποκτήσει. Ως εκ τούτου δεν βλέπει κανένα λόγο για να αλλάξει το επίπεδο απόδοσης του. Από την άλλη πλευρά, σε χαμηλά επίπεδα στρες, οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται για να αυξήσουν το επίπεδο απόδοσής τους καθώς το ήπιο άγχος λειτουργεί σε αυτούς ως ερέθισμα και κατευθύνει σε νέες καινοτόμες προσπάθειες απαραίτητες για τη προσαρμογή σε μια νέα διαφορετική κατάσταση.

Σε υψηλά επίπεδα άγχους, αρχίζουν να εμφανίζονται αρνητικά συναισθήματα (όπως άγχος, αισθήματα δυσαρέσκειας) και το αποτέλεσμα είναι η απόδοση του εργαζομένου να αρχίζει να μειώνεται. Αυτό συμβαίνει γιατί η εμφάνιση του στρες αποσπά την προσοχή του εργαζομένου και μειώνει την ενέργεια του ενώ επιπλέον αυτός καταναλώνει ένα ακόμη μέρος της ενέργειας του στην προσπάθειά που κάνει

να μειώσει και να αντιμετωπίσει τις αιτίες του στρες, αφήνοντας μόνο λίγη ενέργεια για να τη διαθέσει στην απόδοση της εργασίας (Muse, Harris, and Field, 2003) .

Αν και υπάρχουν ερευνητές που σήμερα θεωρούν ότι υπάρχει μια γραμμική θετική συσχέτιση μεταξύ του άγχους και της απόδοσης και ως εκ τούτου η βέλτιστη απόδοση απαιτεί και υψηλά επίπεδα στρες (Hatton et al., 1995) η κρατούσα και σήμερα άποψη είναι ότι η καμπύλη ανεστραμμένου U μεταξύ απόδοσης και εργασιακού άγχους είναι η πιο αντιπροσωπευτική και επομένως αυτή που χρησιμοποιείται πιο συχνά (Gaillard and Steyvers, 1989).

2.5 Η σχέση μεταξύ εργασιακού στρες και συμπεριφοράς

Είναι προφανές ότι το εργασιακό άγχος, ως μια επιμέρους μορφή άγχους, έχει τις ίδιες συνέπειες με οποιαδήποτε άλλη μορφή άγχους μπορεί να παρουσιασθεί.

Το εργασιακό άγχος μπορεί να επηρεάσει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων ενός ατόμου και την ικανότητα που αυτό έχει να λαμβάνει αποτελεσματικές αποφάσεις. Όταν τα άτομα εκτίθεται σε στρεσογόνες καταστάσεις, βιώνουν αυτό που οι ειδικοί ονομάζουν "αντιληπτική στένωση", που σημαίνει δηλαδή ότι δίνουν προσοχή σε λιγότερα αντιληπτικά ερεθίσματα ή γεγονότα που θα μπορούσαν όμως, σε διαφορετική περίπτωση, να συμβάλλουν στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς τους ή της απόφασής τους. Τα περισσότερα από τα περιφερειακά ερεθίσματα είναι πιθανόν να φιλτράρονται ή να αγνοούνται τελείως

Τα μοντέλα λήψης αποφάσεων που προτείνονται από τους Janis και Mann (1977) υποστηρίζουν αυτή την υπόθεση και αναφέρουν ότι κάτω από το άγχος, τα άτομα μπορούν να πάρουν αποφάσεις που βασίζονται σε ελλιπείς πληροφορίες και που κάτω από άλλες συνθήκες δεν θα έπαιρναν ποτέ. Οι Friedman και Mann (1993) προχώρησαν τον συλλογισμό αυτό και διατύπωσαν την άποψη ότι όταν υπάρχουν συνθήκες εργασιακού στρες, οι εργαζόμενοι ενδέχεται να αποτύχουν να εξετάσουν το πλήρες φάσμα από τις διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις που υπάρχουν, να αγνοήσουν τις μακροπρόθεσμες συνέπειες και να πάρουν αποφάσεις που βασίζονται σε υπεραπλουστευμένες υποθέσεις που αφορούν αποκλειστικά το άμεσο μέλλον τους.

Φαίνεται επίσης ότι εξαιτίας αυτής ακριβώς της μειωμένης αναζήτησης, της έλλειψης ανάλυσης και κριτικής ικανότητας, και της εξάρτησης από λιγότερες αντιληπτές ενδείξεις για λήψη αποφάσεων οι εργαζόμενοι που βρίσκονται σε παρόμοιες καταστάσεις στρες μπορεί να εμφανίσουν μια αδιάλλακτη και άκαμπτη συμπεριφορά (Staw, Sandelands και Dutton (1981)

Διάφορες έρευνες σχετικά με τη λήψη αποφάσεων υπό άγχος υποστηρίζουν αυτές τις θεωρητικές αρχές. Για παράδειγμα, σε έρευνα σχετικά με τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων των ατόμων που βρίσκονται υπό πίεση χρόνου (Wallsten, 1979) διαπιστώθηκε ότι υπό την πίεση του χρόνου τα άτομα τείνουν να εστιάζουν την προσοχή τους μόνο σε λίγες, τις πιο σημαντικές για αυτούς, πτυχές του θέματος (Wallsten, 1979).

Η έρευνα από τους Shaham, Singer και Schaeffer (1992) έδειξε ότι άτομα που βρίσκονται εκτεθειμένα σε στρεσογόνους παράγοντες έχουν περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιήσουν εμπειρικές προσεγγίσεις και κατευθυντήριες αρχές που βασίζονται στην εμπειρία του παρελθόντος ώστε να πάρουν μια απόφαση σε σχέση με τα άτομα που δεν δέχονται ανάλογη έκθεση. Βέβαια η έρευνα αυτή δεν ασχολήθηκε με το σε πια περίπτωση τα αποτελέσματα ήταν καλύτερα και ως εκ τούτου παραμένει ελλιπής. Σε έρευνα που ακολούθησε (Klein, 1996) διαπιστώθηκε ότι όταν τα άτομα αντιμετωπίζουν εξωτερικούς στρεσογόνους παράγοντες, έχουν περισσότερες πιθανότητες να χρησιμοποιήσουν κάποιες απλουστευμένες στρατηγικές λήψης αποφάσεων που τους επιτρέπουν να ανταποκρίνονται πιο γρήγορα στις εξωτερικές απαιτήσεις. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγουν τη παραμονή στον χώρο και επομένως έχουν τη δυνατότητα, σε περίπτωση αποτυχίας, να δοκιμάσουν και πάλι.

Σε έρευνα που έγινε εξετάστηκαν τα αποτελέσματα της στέρησης του ύπνου στην ατομική αντίληψη, τη κρίση και τη λήψη αποφάσεων (Larsen, 2001). Τα συγκριτικά αποτελέσματα έδειξαν ότι παράγοντες άγχους όπως η στέρηση του ύπνου ή κάτω από ανάλογες περιπτώσεις και η κόπωση, μπορούν να μειώσουν την ικανότητα ενός ατόμου να αναλύσει πολύπλοκες καταστάσεις και να πάρει σωστές αποφάσεις και το αφήνουν τελικά εκτεθειμένο να υπακούει σε εντολές χωρίς να σκέφτεται και να

συσχετίζει, ώστε να καταλήξει σε μια επειδή η σκέψη του ήταν πολύ συγκεχυμένη για να πάρει μια σωστή και αποτελεσματική απόφαση.

Το εργασιακό άγχος μπορεί επίσης να συμβάλει στη μείωση των επιδόσεων με επιβράδυνση της γνωστικής επεξεργασίας των πληροφοριών. Σε περιπτώσεις όπου γίνεται η σύγκριση της διάρκειας μιας εργασίας με και χωρίς εξωτερικά στρεσογόνα ερεθίσματα φαίνεται ότι υπάρχουν έντονες καθυστερήσεις, μέχρι και διπλασιασμός του απαιτούμενου χρόνου εκτέλεσης (Idzikowski & Baddeley, 1983)

Σε έρευνα του McLeod (1977) για την επίδραση του άγχους με τη μορφή "υπερφόρτωσης εργασίας" (π.χ. άτομο να εκτελεί περισσότερες από μία εργασίες κάτω από τη πίεση του χρόνου) διαπιστώθηκε ότι η προσθήκη πολλών εργασιών, για να γίνουν ταυτόχρονα, μειώνει την ποιότητα της ατομικής απόδοσης και μειώνει και ποσοτικά την απόδοση σε σύγκριση με την περίπτωση στην οποία το ίδιο άτομο έχει μόνο ένα έργο τη κάθε φορά για να εκτελέσει.

Ενώ όμως οι επιδράσεις του άγχους στην ατομική απόδοση είναι σημαντικές οι συνέπειες της ύπαρξης εργασιακού άγχους στην ομαδική λειτουργία είναι εξίσου, ίσως και περισσότερο, σημαντικές. Οι Bowers, Weaver και Morgan (1996) υποστηρίζουν ότι ο αριθμός των παραγόντων άγχους σε επίπεδο ομάδας μπορεί να μεγαλώνει καθώς περιλαμβάνει και οποιαδήποτε επίδραση έχει η ομάδα στο κάθε μέλος της. Αυτό πολλές φορές οδηγεί σε αυξημένη ένταση ή μειωμένη αποτελεσματικότητα της λειτουργία της ομάδας, για παράδειγμα, ο ανταγωνισμός που υπάρχει μεταξύ των μελών της ομάδας ή ο συνωστισμός. Στην ομαδική λήψη αποφάσεων οι διεργασίες μπορούν να επηρεαστούν από την παρουσία παραγόντων άγχους που προσλαμβάνονται διαφορετικά από καθένα από τα μέλη της. Φαίνεται ότι σε στρεσογόνες καταστάσεις και αγχωτικές συνθήκες, τα άτομα είναι πιθανότερο να εκχωρήσουν τη λήψη αποφάσεων και την ηγεσία σε κάποιον που θεωρούν ανώτερο μεταξύ τους, ή σε κάποιον πιο αποφασισμένο από αυτούς, με αποτέλεσμα η ηγεσία να τείνει να γίνεται πιο συγκεντρωμένη και η ιεραρχία πιο έντονη (Driskell, Carson and Moskal, 1988).

2.6 Οι μακροπρόθεσμες συνέπειες του εργασιακού άγχους

Ωστόσο, όπως είδαμε και προηγουμένως ενώ η έκθεση σε κάποιο μέτριο επίπεδο στρες μπορεί να βοηθήσει την επιμέρους απόδοση, οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις του στρες στους ανθρώπους είναι αρνητικές, σύμφωνα με όλες σχεδόν τις έρευνες που εξετάζουν τις επιπτώσεις από μια παρατεταμένη έκθεση στο στρες. Ένα από τα πιθανά αποτελέσματα της παρατεταμένης έκθεσης σε στρεσογόνους παράγοντες είναι το φαινόμενο του burnout, έτσι όπως αυτό ορίζεται από τους Maslach, Schaufeli και Leiter (2001) για να συμπεριλάβει την εξάντληση, την αίσθηση παραίτησης ή κυνισμού, την αναποτελεσματικότητα, και την έλλειψη ολοκλήρωσης. Η Maslach μάλιστα προσδιορίζει ένα δείκτη που μετράει τον δείκτη burnout κάθε ατόμου (MBI) το οποίο στη συνέχεια συσχετίζει με τις μετρήσεις του επιπέδου τιμών κάποιων παραγόντων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα άτομα με υψηλό MBI τείνουν επίσης να παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα δυσαρέσκειας και έλλειψης ικανοποίησης από την εργασία τους καθώς και χαμηλότερη αποτελεσματικότητα στο χώρο εργασίας. Σε αποτελέσματα ερευνών βρέθηκε ότι η ψυχολογική πίεση και η εξάντληση έχουν ένα συντελεστή συσχέτισης 0,94 ενώ η φυσιολογική καταπόνηση και η εμφάνιση του φαινομένου burnout έχουν ένα συντελεστή συσχέτισης 0,56 (Lee & Ashforth, 1990) .

Αν και αυτός ο συντελεστής δεν συνεπάγεται αιτιώδη συνάφεια μεταξύ των δύο, σε αντίθεση με τον προηγούμενο, εν τούτοις υποστηρίζει την υπόθεση ότι τα επιμέρους επίπεδα έντονου στρες σχετίζονται με το burnout.

Η μακροχρόνια έκθεση σε στρεσογόνους παράγοντες μπορεί επίσης να έχει και άλλες αρνητικές επιπτώσεις για όσους εκτίθενται σε αυτούς. Έρευνες έδειξαν ότι, μακροπρόθεσμα η έκθεση σε υψηλά επίπεδα στρες μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική εξάντληση, η οποία έχει αποδειχθεί ότι υποβαθμίζει την οργανωτική δέσμευση σε καταστάσεις και αντικείμενα, και αυτό έχει επιπτώσεις στις προθέσεις των εργαζομένων για να αλλάξουν εργασία (Cropanzano, Rupp, and Bryne, 2003). Άλλες έρευνες ανέδειξαν τις επιπτώσεις του μακρόχρονου στρες στην εμφάνιση συναισθημάτων θυμού, άγχους, κόπωσης, κατάθλιψης, και προβλημάτων ύπνου (Seymour and Black, 2002).

Σε ακραίες περιπτώσεις, η μακροχρόνια έκθεση σε υψηλά επίπεδα στρες ή η έκθεση σε ένα πολύ σημαντικό συμβάν μπορεί να οδηγήσει σε μετατραυματικές διαταραχές χρόνιου άγχους, και ψυχιατρικής ασθένειας που μπορεί να επηρεάσει τη όλη τη ζωή και τις λειτουργίες του ατόμου (Adler, Vaitkus, and Martin, 1996).

Σε γενικές γραμμές, η σοβαρότητα του στρες που βιώνει ένα άτομο φαίνεται να σχετίζεται με τον τύπο, τη διάρκεια και το μέγεθος του στρεσογόνου παράγοντα που εμφανίζεται (McCarrroll, Ursano, and Fullerton, 1993). Στο παράρτημα Β' υπάρχει μια λίστα των ερευνών που έγιναν σχετικά με κάποιες συνέπειες από την εμφάνιση στρεσογόνων καταστάσεων.

2.7 Η πρόληψη του εργασιακού άγχους

Οι παρεμβάσεις για την μείωση του άγχους στην εργασία έχουν πολλαπλασιαστεί ταχύτατα τις τελευταίες δεκαετίες ακολουθώντας τη πορεία της αναγνώρισης και της αποδοχής των συνεπειών του εργασιακού άγχους σε άτομα και επιχειρήσεις.

Η εξέλιξη αυτή αντικατοπτρίζεται και στον μεγάλο αριθμό των βιβλιογραφικών αναφορών σε σχετικές με το θέμα έρευνες, στοιχεία και μελέτες. Στη συνέχεια αναπτύσσονται οι τρεις βασικές μέθοδοι πρόληψης

Όπως φαίνεται η πρωτογενής μέθοδος πρόληψης που αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων άγχους κατευθείαν στη πηγή (proactive) είναι και η πιο αποτελεσματική. Με τη σειρά της η δεύτερη είναι πιο αποτελεσματική από την τρίτη.

Η πρωτογενής αντιμετώπιση αντιμετωπίζει τις πηγές που δημιουργούν εργασιακό στρες στο περιβάλλον που εκδηλώνονται (Landsbergis P.A, 2003). Η αντιμετώπιση που γίνεται περιλαμβάνει μεταβολές στο φυσικό εργασιακό περιβάλλον ή στον τρόπο διοίκησης ή ακόμα και στο αντικείμενο της θέσης εργασίας, όπως είναι ο επανασχεδιασμός της εργασίας, αλλαγές στους ρυθμούς εκτέλεσης, δημιουργία επιτροπών Υγιεινής & Ασφάλειας. Οι περισσότερες πρωτογενείς ενέργειες πρόληψης αφορούν την οργάνωση ή το περιβάλλον εργασίας, αλλά μπορεί επίσης να αφορούν τα άτομα, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που στοχεύουν στρεσογόνους παράγοντες όπως η ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης των συγκρούσεων σε νοσοκομειακά

περιβάλλοντα. Οι πρωτογενείς ενέργειες είναι εκείνες που έχουν τον χαρακτηρισμό ως “ενέργειες πρόληψης άγχους” (Hurrell & Murphy, 1996).

Οι δευτερογενείς παρεμβάσεις είναι βελτιωτικές, με στόχο την ελάφρυνση των συνεπειών που έχουν οι στρεσογόνοι παράγοντες στους εργαζόμενους. Οι δευτερογενείς επεμβάσεις στοχεύουν στους εργαζόμενους με τη παραδοχή ότι είναι προτιμότερο να υπάρχουν κάποιοι παράγοντες άγχους που οι εργαζόμενοι πρέπει να βοηθηθούν για να τους αντιμετωπίσουν (Hurrell & Murphy, 1996) .

Παραδείγματα παρεμβάσεων δευτερογενούς πρόληψης αποτελούν τα μαθήματα που γίνονται για τη διαχείριση του στρες για να βοηθήσουν τους εργαζομένους είτε να αλλάξουν είτε να ελέγξουν τις αντιδράσεις τους σε αγχωτικές καταστάσεις.

Τέλος, οι τριτοβάθμιες παρεμβάσεις είναι αντιδραστικές, με στόχο να ελαχιστοποιούν τις επιπτώσεις των προβλημάτων που σχετίζονται με το στρες, όταν αυτά θα συμβούν μέσω της διαχείρισης ή της θεραπείας των συμπτωμάτων ή της πάθησης. Συνήθως περιλαμβάνουν την παροχή συμβουλών καθώς και προγράμματα επιστροφής στην εργασία, αλλαγή θέσεων εργασίας και άλλα προγράμματα αποκατάστασης.

Το σύστημα πρόληψης του εργασιακού άγχους εστιάζει στις δευτεροβάθμιες και τριτοβάθμιες παρεμβάσεις και στη πιο αποτελεσματική μορφή του θα πρέπει να ανατροφοδοτεί την πρωτογενή πρόληψη που επικεντρώνεται στον στρες με τα προβλήματα που εντοπίζονται σε δευτερογενείς και τριτογενείς παρεμβάσεις.

Είναι σημαντικό ωστόσο να τονισθεί, ότι οι διαφορετικές προσεγγίσεις πρόληψης δεν αλληλοαποκλείονται και πολλές φορές χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό μεταξύ τους (Halperin, 1996) Για το άγχος στην εργασία, η πρωτογενής πρόληψη, μέσω βελτιώσεων στο εργασιακό περιβάλλον συμπληρώνεται με τη δευτερογενή πρόληψη για την αντιμετώπιση μεμονωμένων παραγόντων και την ανίχνευση τυχόν επιπτώσεων του εργασιακού άγχους που θα αντιμετωπισθούν σε εύλογο χρόνο, με την τριτογενή πρόληψη.

Η περαιτέρω, συμμετοχή των άμεσα εμπλεκόμενων στην πρόληψη και την αντιμετώπιση της δημιουργίας αγχωτικών καταστάσεων δυναμώνει τον έλεγχο των εργαζομένων στις συνθήκες εργασίας που τους αφορούν ενώ παράλληλα δημιουργεί μια αίσθηση “δίκαιης αντιμετώπισης” και “πίεσης για βελτιώσεις” που ελαφρύνουν

την εργασιακή πίεση Karasek, 2004). Επομένως η συμμετοχή των εργαζομένων μπορεί να θεωρηθεί ως ένα βασικό κομμάτι της πρόληψης και πρέπει να ενσωματωθεί στις αξιολογήσεις της ποιότητας των ενεργειών πρόληψης άγχους που γίνονται.

Η συμμετοχή συμβάλλει επίσης στη βελτιστοποίηση του τρόπου προσαρμογής της παρέμβασης, που γίνεται για να βελτιωθεί συγκεκριμένο θέμα, καθώς παρέχει ένα πλαίσιο για την ενσωμάτωση της εμπειρίας που έχουν οι συμμετέχοντες στο συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον με τη γνώση που προσφέρουν οι επαγγελματίες σε θέματα εργασιακού περιβάλλοντος και υγείας.

Αυτό είναι ένα κρίσιμο σημείο γιατί αν και η αντιμετώπιση κάποιων καταστάσεων στηρίζεται σε συγκεκριμένες αρχές στη πραγματικότητα κάθε κατάσταση είναι μοναδική και ως εκ τούτου απαιτεί τη δική της λύση. Για να είναι αποτελεσματική επομένως η παρέμβαση χρειάζεται κάθε φορά η προσαρμογή των παραδοσιακών λύσεων στη πραγματική κατάσταση βάσει της αξιολόγησης των στοιχείων που θα δοθούν από εκείνους που βρίσκονται κοντά στο θέμα (Noblet, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η συναισθηματική Νοημοσύνη

(Emotional Intelligence)

3.1 Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα επίκαιρο θέμα που έκανε την εμφάνιση του στην αρχή της δεκαετίας του '80 και συνεχίζει μέχρι σήμερα να απασχολεί τις περισσότερες από τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα που έχει το άτομο για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των συναισθημάτων του και η εφαρμογή της ικανότητας αυτής στη θετική διαχείριση των ανθρώπινων συναισθημάτων ως πηγή ανθρώπινης ενέργειας, πληροφόρησης, συσχέτισης και επιρροής (Mayer and Salovey, 1997).

Η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι ένα κράμα λογικής και συναισθήματος. Ενώ όμως η λογική επιτρέπει σε κάθε άτομο να αξιολογεί τα γεγονότα με μαθηματική ακρίβεια, τα συναισθήματα του το οδηγούν να αναγνωρίζει, να συνειδητοποιεί και να αντιδρά στις ίδιες καταστάσεις, με διαφορετικό τρόπο από τα άλλα άτομα.

Εξαιτίας αυτής της διάστασης που υπάρχει, ενώ η έννοια της νοημοσύνης έχει να κάνει με τις γνωστικές ικανότητες καθενός, όπως η μνήμη και η επίλυση προβλημάτων (Cherniss et al., 2002), από τις αρχές του 20^{ου} αι. άρχισε να εμφανίζεται η έννοια της **συναισθηματικής νοημοσύνης** και η άποψη ότι εκτός από το ότι ο άνθρωπος πρέπει να ενεργεί σύμφωνα με τις αρχές της λογικής είναι εξίσου σημαντικό να έχει την ικανότητα να αναγνωρίζει όχι μόνο τις δικές του προθέσεις αλλά και τις προθέσεις και τα κίνητρα των άλλων και να ενεργεί αναλόγως (Thorndike et al., 1928).

Παρόλο που η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης προετοίμασε τις θεωρίες που στη συνέχεια επέμεναν στην αναγνώριση και άλλων, εκτός της λογικής, κρυφών δεξιοτήτων σε ένα άτομο, και σίγουρα άλλαξε τον τρόπο που αντιλαμβανόταν η κοινωνία την νοημοσύνη, απέτυχε να διακρίνει τον εαυτό της ως μια ξεχωριστή μορφή νοημοσύνης που συνυπάρχει μέσα σε κάθε άνθρωπο (Gayathri και Meenakshi, 2013). Οι θεωρίες και οι έννοιες που αναπτύχθηκαν, μέσα σε αυτό το διάστημα, είναι πάρα πολλές και κάποιες είναι καθοριστικές για την κατανόηση των ορίων μεταξύ των συναισθημάτων και της νοημοσύνης. Με μια κοινωνική προοπτική, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί ως η διαφορά που υπάρχει στον ανθρώπινο χαρακτήρα που θα διευκολύνει το αρχικό κίνητρο που υπάρχει στον άνθρωπο για να βρει νόημα και να ολοκληρώσει τις ενέργειες του, να συναντηθεί και να συζητήσει με άλλους ανθρώπους και να συμμετάσχει σε κοινές δραστηριότητες (Hogan and Shelton, 1998). Έχει φανεί από μελέτες ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι υπεύθυνη για το 85-90% της διαφοράς που υπάρχει μεταξύ των ηγετών και όσων απλά ακολουθούν (Boyatzis & McKee, 2005).

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει πέντε κύριες διαστάσεις, που είναι η αντίληψη των συναισθημάτων (αυτογνωσία), η χρήση τους, τα εσωτερικά κίνητρα, η κατανόηση των συναισθημάτων και η διαχείριση τους (Goleman, 1996).

Το πρώτο βήμα στην αντίληψη των συναισθημάτων είναι να μπορεί κάποιος να τα εκτιμά με ακρίβεια και να καταλαβαίνει πώς αυτά επιδρούν στους άλλους. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση μη λεκτικών σημάτων, όπως είναι η γλώσσα του σώματος και οι εκφράσεις του προσώπου. Αυτή η αντίληψη των συναισθημάτων αφορά κυρίως τα προσωπικά συναισθήματα που εκπέμπονται προς τα έξω. Στην αυτογνωσία (που αφορά τα εσωτερικά ατομικά συναισθήματα) περιλαμβάνονται τα εξής χαρακτηριστικά:

- Η ακρίβεια της αυτοαξιολόγησης,
- Η αυτοπεποίθηση,
- Η ικανότητα αυτοδιαχείρισης,
- Η έκφραση της εκδήλωσης των συναισθημάτων (η συναισθηματική διάσταση, η σιγουριά και η ανεξαρτησία της γνώμης)

Η χρήση των συναισθημάτων αποτελεί το δεύτερο στάδιο της συναισθηματικής νοημοσύνης με στόχο τη προώθηση της σκέψης και της γνωστικής δραστηριότητας πριν κάποιος εκφράσει τα συναισθήματα του. Τα συναισθήματα βοηθούν να δοθεί προτεραιότητα σε αυτό στο οποίο δίνουμε προσοχή και για το λόγο αυτό αντιδρούμε θετικά ή αρνητικά. Αντιμετωπίζουμε συναισθηματικά μόνο τα θέματα ή τα γεγονότα που συγκεντρώνουν την προσοχή μας.

Στη χρήση των συναισθημάτων περιλαμβάνονται τρία διακριτά μέρη όπως οι διαπροσωπικές σχέσεις, η ενσυναίσθηση και η κοινωνικότητα, που μετρά την κοινωνική ευαισθητοποίηση και τη διαπροσωπική σχέση ενός ατόμου με το περιβάλλον του. Η χρήση των συναισθημάτων για τη λήψη αποφάσεων έχει τρεις διαστάσεις που είναι η αίσθηση της πραγματικότητας, η αναζήτηση της επίλυσης προβλημάτων και η διαχείριση του άγχους που δημιουργείται. Κάθε μια διάσταση έχει δύο μεταβλητές που είναι η ευελιξία και η ανοχή. Με τη συμβολή αυτών των διαστάσεων μπορεί κανείς εύκολα να ανακαλύψει το σχετικό επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης που έχει ένα συγκεκριμένο άτομο. Η χρήση των συναισθημάτων αφορά επομένως καταστάσεις, όπως:

- Ο συναισθηματικός αυτοέλεγχος
- Η διαφάνεια
- Η προσαρμοστικότητα
- Η αποτελεσματικότητα
- Η πρωτοβουλία
- Η αισιοδοξία

Το τρίτο στάδιο είναι εκείνο της αναζήτησης των εσωτερικών αιτιών που υπάρχουν για τη δημιουργία συγκεκριμένων συναισθημάτων. Ο άνθρωπος πολλές φορές υποκινείται από εσωτερικούς λόγους για να προχωρήσει σε μια συναισθηματική κατάσταση και αντιδρά επομένως ανάλογα με το πως οι λόγοι αυτοί τον οδηγούν.

Το επόμενο στάδιο είναι το στάδιο της κατανόησης των συναισθημάτων που υπάρχουν, ή όπως τις περισσότερες φορές αναφέρεται στα άρθρα, το στάδιο της κοινωνικής ευαισθητοποίησης. Για τα συναισθήματα που αντιλαμβανόμαστε μπορεί να υπάρχουν πολλές αφετηρίες και αφορμές. Για παράδειγμα, αν κάποιος εκφράζει συναισθήματα θυμού, ο παρατηρητής πρέπει να ερμηνεύσει την αιτία του θυμού και

τι μπορεί αυτός να σημαίνει. Για παράδειγμα, κάποιος θυμώνει γιατί δεν είναι ευχαριστημένος από το αποτέλεσμα, αλλά μπορεί να θυμώνει γιατί έχει υπάρξει μια προηγούμενη άσχημη κατάληξη ή επειδή έχει ανατραπεί κάποιος άλλος σχεδιασμός του. Η κατανόηση των συναισθημάτων απαιτεί επομένως

- Ενσυναίσθηση, που είναι μια ιδιότητα κρίσιμη για τους ηγέτες καθώς αφορά την αποτελεσματική διαχείριση μιας επιτυχημένης ομάδας ή οργανισμού. Οι ηγέτες με ενσυναίσθηση έχουν τη δυνατότητα να βρεθούν στη κατάσταση που βρίσκεται κάποιος άλλος. Ως εκ τούτου βοηθάνε στην ανάπτυξη των μελών της ομάδας τους, αντιμετωπίζουν άλλους που ενεργούν λάθος, δίνουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση και ακούν όσους το χρειάζονται.
- Οργανωτική συνειδητοποίηση που μεταφράζεται σε σεβασμό της ιεραρχίας, της οργανωτικής δομής και των προγραμματισμένων στόχων
- Αξιολόγηση των υπηρεσιών που σημαίνει ιεράρχηση των προτεραιοτήτων, αναζήτηση καλύτερων συνθηκών και απάλυνση χρονικών πιέσεων.

Τελευταίο στάδιο είναι το στάδιο της διαχείρισης των συναισθημάτων. Η ικανότητα που έχει κάποιος να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματα αποτελεί ένα βασικό κομμάτι της συναισθηματικής νοημοσύνης που τον χαρακτηρίζει. Η ρύθμιση των συναισθημάτων, και η κατάλληλη ανταπόκριση στα συναισθήματα των άλλων είναι σημαντικές πτυχές της διαχείρισης των συναισθημάτων. Θέματα που αντιμετωπίζονται στο στάδιο αυτό είναι:

- Η διαχείριση των συγκρούσεων
- Η θεμελίωση καταστάσεων ομαδικής εργασίας και συνεργασίας
- Η δημιουργία συνεργασιών, δικτύων και δεσμεύσεων
- Ο τρόπος της διαχείρισης των σχέσεων που δημιουργούνται

3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και περιβάλλον εργασίας

Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται σήμερα ένα βασικό χαρακτηριστικό των εργαζομένων και κρίνεται ότι είναι ζωτική για την επιτυχία των ατόμων στο ολόένα και πιο ψηφιακό μέλλον της εργασίας . Πρόσφατα, στη λίστα του Διεθνούς

Οικονομικού Φόρουμ κατέλαβε την 6^η θέση στον κατάλογο των 10 κορυφαίων δεξιοτήτων που θα πρέπει να διαθέτουν οι εργαζόμενοι για να ευδοκιμήσουν στο χώρο εργασίας του μέλλοντος (Chignell, 2018). Είναι λογικό επομένως να επηρεάζει τις καθημερινές αποφάσεις των εργοδοτών, σε θέματα που αφορούν την πρόσληψη, την εξέλιξη, και την απομάκρυνση των εργαζομένων.

Σχεδόν τα τρία τέταρτα (71%) όσων έλαβαν μέρος στην έρευνα του Career Builder το 2013, δήλωσαν ότι δίνουν μεγαλύτερη σημασία στη συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) των εργαζομένων από το IQ τους. Σχεδόν η ίδια αναλογία (75%) δήλωσαν ότι είναι πιο πιθανό να επιλέξουν για να προωθήσουν έναν εργαζόμενο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Περισσότεροι από τους μισούς (59%) δήλωσαν ότι δεν θα προσλάβουν έναν υποψήφιο με υψηλό δείκτη νοημοσύνης(IQ) και χαμηλό EQ. Τις περισσότερες φορές οι εργοδότες χρησιμοποιούν την EQ ως βασικό κριτήριο της αξιολόγησής τους για το ποιοι εργαζόμενοι έχουν ηγετικό δυναμικό και μπορούν να εξελιχθούν στο μέλλον ή ποιος είναι που πρόκειται στη συνέχεια να έχει αύξηση αποδοχών. Οι ειδικοί πιστεύουν ότι όσοι έχουν υψηλό δείκτη EQ έχουν και ξεχωριστή απόδοση στην εργασία τους. “Από όλους τους εργαζόμενους που εξετάστηκε η απόδοσή τους διαπιστώθηκε ότι το 90% είχε υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, ενώ από την άλλη πλευρά, μόνο το 20% όσων είχαν χαμηλή απόδοση βρέθηκε να έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη” (Brandberry & Greaves, 2009).

Η παρατήρηση αυτή δικαιολογείται από το μοντέλο του Goleman, καθώς τα άτομα με υψηλότερη EQ έχουν μεγαλύτερη ικανότητα για αυτορρύθμιση, αξιολογούν καλύτερα τις καταστάσεις και τα κίνητρα που τους δίνονται, δεν αναλώνονται σε ανούσια θέματα και επομένως δεν χρονοτριβούν, έχουν βελτιωμένη αυτοπεποίθηση, και όλα αυτά τους δίνουν τη δυνατότητα να επικεντρωθούν στην επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων. Έρευνες έδειξαν ότι, αυτό που ισχύει για τα άτομα ισχύει και για τις ομάδες εργασίας. Δουλεύοντας για τη δημιουργία κανόνων για την συναισθηματική νοημοσύνη και τη ρύθμιση σε όλα τα επίπεδα της αλληλεπίδρασης, οι ομάδες μπορούν να οικοδομήσουν τη σταθερή βάση της εμπιστοσύνης, της ομαδικής ταυτότητας και της ομαδικής αποτελεσματικότητας που χρειάζονται ως προϋποθέσεις για πραγματική συνεργασία και υψηλές επιδόσεις συνολικά (Druskat και Wolff, 2001).

Το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης στα άτομα που εργάζονται σε συγκεκριμένο εργασιακό χώρο φαίνεται ότι έχει σημασία για τη δημιουργία, ή την αποφυγή, διαφόρων καταστάσεων που όλες έχουν να κάνουν με τη δημιουργία συνθηκών εργασιακού άγχους. Τα άτομα με υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν συνήθως μια πιο θετική στάση και πιο ευτυχισμένη προοπτική ζωής από εκείνη που έχουν τα άτομα με χαμηλότερη EQ. Είναι επίσης πιο έτοιμα για να εντοπίσουν και να κατανοήσουν τις απόψεις των άλλων ανθρώπων, κάτι που είναι καθοριστικό για την πρόληψη και την επίλυση συγκρούσεων στην εργασία. Επίσης έχοντας κάποιος κατανοήσει καλύτερα τα συναισθήματα του μπορεί να τα μεταφέρει στους άλλους με πιο θετικό τρόπο και πιο αποτελεσματικά. Καθένας δε μπορεί να κατανοήσει καλύτερα και τις αιτίες που προκαλούν τα συναισθήματα που έχουν οι συνάδελφοι του, πράγμα που μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερες εργασιακές σχέσεις. Αναλυτικότερα καμιά επιχείρηση δεν μπορεί σήμερα να αγνοήσει τη σημασία των συναισθημάτων και την άμεση σύνδεση τους με την καθημερινή εργασία καθώς :

- Δεν παίρνουμε αποφάσεις χωρίς να υπάρχουν συναισθήματα. Οι επιστήμονες που ασχολούνται με τον ανθρώπινο εγκέφαλο έχουν αποδείξει ότι κατά τη λήψη αποφάσεων αυτός εξαρτάται κυρίως από το συναίσθημα και όχι από τη λογική σκέψη. Επομένως, οι εργαζόμενοι δεν μπορούν, κατά την ώρα της εργασίας, να αποφύγουν να είναι μεροληπτικοί κατά τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων, επηρεασμένοι από το συναίσθημα.
- Τα συναισθήματα καθορίζουν τις σχέσεις στο χώρο εργασίας. Σε κάθε ομαδική εργασία τα θετικά συναισθήματα ενισχύουν την αίσθηση της σιγουριάς και της ευκολίας και διασφαλίζουν ένα παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον.
- Τα συναισθήματα βοηθάνε στη δημιουργία δεσμών με την εργασία και ενισχύουν τυχόν κίνητρα που υπάρχουν. Και οι δύο καταστάσεις δεν είναι προϊόντα ορθολογικής σκέψης αλλά σύνθετων συναισθηματικών διαδικασιών.
- Τα συναισθήματα είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργικότητα και την καινοτομία, ικανότητες που χρειάζεται να έχει ο άνθρωπος στην εργασία του. Διάφορες μελέτες, καθώς και η καθημερινή οργανωτική εμπειρία, δείχνουν ότι τα συναισθήματα επηρεάζουν έντονα την απόδοση των ανθρώπων. Έτσι, όταν οι άνθρωποι αισθάνονται σε καλή κατάσταση και, έχουν καλή διάθεση, οι

γνωστικές τους διαδικασίες ενισχύονται, πράγμα που οδηγεί σε πιο ευέλικτο, ευχάριστο, πρωτότυπο και επομένως πιο δημιουργικό τρόπο σκέψης.

- Τα συναισθήματα αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο της μάθησης στην εργασία. Οι θεωρίες της μάθησης δείχνουν ότι τα συναισθήματα διαδραματίζουν τεράστιο ρόλο στην εκμάθηση, καθώς όταν κάποιος βρίσκεται σε κατάσταση στρες, πανικού ή σε οποιοδήποτε άλλο αρνητικό συναίσθημα, η συγκέντρωση πέφτει δραματικά και οι άνθρωποι είναι λιγότερο ικανοί να ανακαλέσουν αποκτηθείσες γνώσεις ή να κάνουν λογικές συνδέσεις.
- Οι άνθρωποι δεν μπορούν να μην εκφράζουν τα συναισθήματα τους στην εργασία καθώς αυτά αποτελούν οργανικό κομμάτι του χαρακτήρα τους και κάθε μορφής ακρωτηριασμός τους ή, καταστάσεις που δεν μπορεί κάποιος να εκφράσει τα συναισθήματα του, είναι αγχωτικές.
- Τα άσχημα ή αρνητικά συναισθήματα γίνονται ισχυρότερα, καθώς συσσωρεύονται και το αποτέλεσμα που προκύπτει είναι αρνητική ενέργεια που οδηγεί συνήθως σε επιθετικότητα.
- Τα καλά συναισθήματα γίνονται πιο αδύναμα αν δεν εκφραστούν και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι εμπειρογνώμονες της επικοινωνίας είναι της άποψης ότι η επικοινωνία επιτυχιών και θετικών εν γένει συμβάντων (π.χ. ο εορτασμός επιτυχιών, συμφωνίες με νέους μεγάλους πελάτες) κρατάει τα θετικά συναισθήματα ζωντανά για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και παρακινεί τους εργαζόμενους να προχωρήσουν στον ίδιο δρόμο.
- Η έκφραση των συναισθημάτων είναι ένα σημάδι ότι οι άνθρωποι ενδιαφέρονται για την εργασία τους και κάθε επιτυχία ή αποτυχία τους αφορά προσωπικά (Kjerulf, 2007).

3.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό άγχος

Όλες οι έρευνες δείχνουν ότι η εργασία μπορεί επίσης να αποτελέσει σημαντική πηγή άγχους, το λεγόμενο εργασιακό άγχος. Στην ψυχολογία, το άγχος ορίζεται ως η κατάσταση του ατόμου που βρίσκεται υπό ψυχολογική πίεση. Το στρες είναι η φυσική, διανοητική και χημική ανταπόκριση του ανθρώπινου σώματος στα γεγονότα,

και εκδηλώνεται προκαλώντας αισθήματα φόβου, ενθουσιασμού, άγχους, ή θυμού στο άτομο. Τα συναισθήματα αυτά ενεργούν μέσα σε κάθε άτομο, επηρεάζοντας το θετικά ή αρνητικά αλλά επίσης εξωτερικεύονται επηρεάζοντας το γενικότερο εργασιακό περιβάλλον. Ο βαθμός που τα συναισθήματα που δημιουργούνται επηρεάζουν τα άτομα και το τριγύρω περιβάλλον εξαρτάται από τη συναισθηματική νοημοσύνη του κάθε ατόμου.

Το άγχος στην εργασία είναι ένα διαδεδομένο πρόβλημα, το οποίο επηρεάζει όλους τους κλάδους επαγγελμάτων στην κοινωνία. Η ύπαρξη του προκαλεί πολλές ψυχικές και σωματικές ασθένειες, ενώ παράλληλα είναι δαπανηρό για τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις λόγω της μειωμένης απόδοσης των εργαζομένων, της αυξημένης απουσίας από την εργασία, των καθυστερήσεων που δημιουργούνται, του ιατρικού κόστους και της αναπηρίας των εργαζομένων και της ανάγκης για νέες προσλήψεις.

Σε κάποια επαγγέλματα μάλιστα, το εργασιακό άγχος σχεδόν μονοπωλεί και τα προβλήματα που υπάρχουν στον κλάδο. Η σοβαρότητα του φαινομένου έδωσε το έναυσμα για να επιχειρηθεί η σύνδεση του με τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης το κάθε ατόμου.

Με όποιο τρόπο και να έχει γίνει η μέτρηση του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης, όποιο μοντέλο και να χρησιμοποιήθηκε, οι έρευνες έδειξαν ότι υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ διαφόρων χαρακτηριστικών των ατόμων και του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης τους. Από τις έρευνες φάνηκε λοιπόν ότι

- Ο συνδυασμός της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανότητας διαχείρισης του χρόνου μπορεί σε πολλές περιπτώσεις να οδηγήσει στη πρόβλεψη του επιπέδου εργασιακού άγχους που υπάρχει.
- Μεταξύ των συνιστωσών της συναισθηματικής νοημοσύνης, ο αυτοέλεγχος, η ενσυναίσθηση και η αυτογνωσία θα μπορούσαν να προβλέψουν σημαντικά το εργασιακό άγχος.
- Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει μια σημαντική σχέση με τις ικανότητες αντιμετώπισης του άγχους
- Υπάρχει σημαντική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανότητας διαχείρισης του άγχους στους διαχειριστές, τόσο σημαντική μάλιστα που για πολλούς η διαχείριση του στρες (η ικανότητα του ατόμου να

αντιστέκεται στο άγχος) μπορεί να θεωρηθεί ως συνιστώσα της συναισθηματικής νοημοσύνης (Koortzen et al., 2009).

Οι Wons και Bargiel-Matusiewicz σε μελέτη τους (2011) ανέδειξαν την άμεση σχέση που υπάρχει μεταξύ του αυξημένου επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανότητας αντιμετώπισης των παραγόντων και των προβλημάτων που δημιουργούν το εργασιακό άγχος. Από τα αποτελέσματα της μελέτης τους φάνηκε επίσης ότι τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είχαν μεγαλύτερη ευελιξία στην αντιμετώπιση των αλλαγών των περισσότερων παραγόντων που δημιουργούν το στρες στην εργασία.

Σχεδόν όλες οι μελέτες που έχουν γίνει έδειξαν μια σημαντική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και του άγχους της εργασίας. Με άλλα λόγια, αν αυξηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη ενός ατόμου, αυξάνεται και η ικανότητά του να αντιμετωπίζει το άγχος που του δημιουργούν διάφοροι παράγοντες. Με άλλα λόγια, εκείνοι που έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη αντιμετωπίζουν λιγότερο άγχος. Η σχέση μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών παρουσιάζει ενδιαφέρον για την πρόληψη των φαινομένων εργασιακού άγχους μέσα από ένα κατάλληλα διαμορφωμένο εκπαιδευτικό σχεδιασμό με στόχο την ενδυνάμωση των ατόμων .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Οι τεχνικές αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους

4.1 Η γενική προσέγγιση

Μέχρι τώρα είδαμε ότι το εργασιακό άγχος και η εργασία βρίσκονται σε άμεση εξάρτηση. Ως εκ τούτου είναι ίσως αδύνατον να αποφύγουμε την εμφάνιση συμπτωμάτων άγχους κατά την εργασία αλλά είναι εφικτό να προσπαθήσουμε να τα συγκρατήσουμε μέσα στα όρια εκείνα που δεν θα δημιουργήσουν σοβαρότερα προβλήματα. Πριν όμως από την αντιμετώπιση χρειάζεται οι επιχειρήσεις /οργανισμοί να φροντίζουν ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνιση συμπτωμάτων άγχους φροντίζοντας ώστε να μειώνονται οι πηγές της δημιουργίας τους.

Για να αντιμετωπισθεί το εργασιακό άγχος αποτελεσματικά χρειάζεται κάθε φορά να εντοπίζονται πρώτα οι βασικές πηγές που το δημιουργούν. Αυτό, αν και ακούγεται εύκολο, δεν είναι πάντοτε εύκολο καθώς το στρες είναι κάτι το δυναμικό δηλαδή κάθε φορά εξελίσσεται. Κάθε μορφή εργασίας μπορεί να έχει χαρακτηριστικά που δημιουργούν άγχος, ακόμα κι αν σε κάποιον αρέσει αυτό που κάνει. Στη περίπτωση αυτή στην αρχή ξεκινάει κάποιος να κάνει κάτι που του αρέσει, και μπορεί εύκολα να αντιμετωπίσει πίεση για να το ολοκληρώσει μέσα σε προθεσμίες, οπότε άθελα του αναγκάζεται να κάνει εκπτώσεις θυσιάζοντας πτυχές που του είναι αρεστές. Το ίδιο θα συμβεί και αν βρεθεί μπροστά σε δύσκολα διλήμματα για να προχωρήσει κάτι που του αρέσει. Αν αυτό επαναλαμβάνεται και γίνει μια χρόνια κατάσταση, αρχίζουν να δημιουργούνται τα πρώτα συμπτώματα του στρες. Ακόμη λοιπόν και σε μια κατ' αρχήν ευχάριστη κατάσταση εργασίας ενυπάρχουν τα σπέρματα του εργασιακού άγχους, χωρίς ακόμη να συνδυασθούν οι καταστάσεις αυτές με τις κοινωνικές υποχρεώσεις και δεσμεύσεις που καθένας έχει.

Δυστυχώς, η ύπαρξη αυτού του μακροχρόνιου άγχους είναι κάτι πάρα πολύ κοινό. Το 2012, σύμφωνα με την ετήσια έρευνα «Stress in America» από την American Psychological Association (APA) το 65% των Αμερικανών στις απαντήσεις του ανέφερε την εργασία ως κορυφαία πηγή άγχους, ενώ μόνο το 37% όσων ερωτήθηκαν δήλωσαν

ότι έχουν μια πολύ καλή εργασία που φροντίζει να διαχειρίζεται το εργασιακό άγχος. Επίσης, περισσότεροι από το ένα τρίτο των Αμερικανών που εργάζονται ανέφεραν ότι αντιμετωπίζουν χρόνιο άγχος στην εργασία και μόλις το 36% δήλωσαν ότι οι επιχειρήσεις που εργάζονται τους παρέχουν τα μέσα για να τους βοηθήσουν να διαχειριστούν αυτό το άγχος.

Το βασικό πρόβλημα όμως είναι ότι το άγχος που σχετίζεται με την εργασία δεν εξαφανίζεται όταν τελειώνει η εργασία και το άτομο γυρίζει στο σπίτι του. Συνεχίζει να υπάρχει και μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα όπως πονοκέφαλο, πόνους στο στομάχι, διαταραχές ύπνου και δυσκολία συγκέντρωσης. Αν αυτό γίνει χρόνιο φαινόμενο μπορεί να δημιουργηθούν σοβαρότερα προβλήματα, όπως αϋπνία, υψηλή αρτηριακή πίεση, κατάθλιψη και εξασθενημένο ανοσοποιητικό σύστημα.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη μείωση του εργασιακού άγχους και οι οργανωτικές αλλαγές που προκύπτουν από αυτές, αφορούν είτε τον επαναπροσδιορισμό των εμπειριών που έχει ο εργαζόμενος από τον χώρο εργασίας του είτε τη μείωση του χάσματος που υπάρχει ανάμεσα στο εργασιακό περιβάλλον που υπάρχει και εκείνο που θα ήταν επιθυμητό να υπάρχει.

Το άγχος στην εργασία αναπτύσσεται όταν ένας εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ότι οι απαιτήσεις εργασίας υπερβαίνουν τις δυνατότητες του και επομένως δεν μπορεί να τις αντιμετωπίσει με αποτέλεσμα να του δημιουργείται δυσφορία. Η εντύπωση αυτή μπορεί να είναι πραγματική αλλά μπορεί να είναι και υποκειμενική, ανάλογα με το συναισθηματικό κόσμο του ατόμου (Dewe & Kompier, 2008). Η εμφάνιση αυτών των φαινομένων δημιουργεί την ανάγκη για να παρθούν κάποιες αποφάσεις. Αν πραγματικά διαπιστωθεί ότι υπάρχει η ανάγκη για να αλλάξουν οι συνθήκες στο χώρο εργασίας χρειάζεται οι επιχειρήσεις/οργανισμοί, για να επιβιώσουν, να ακυρώσουν όλες τις δυνάμεις εκείνες που εμποδίζουν τις αλλαγές και να ενσωματώσουν στη καθημερινότητα τους νέες καταστάσεις που προσαρμόζονται στις ανάγκες για αλλαγές (Lewin (1951).

Για να γίνει αυτό, το μάνατζμεντ της επιχείρησης πρέπει να οριοθετήσει το περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτή λειτουργεί και να το καταστήσει γνωστό στους εργαζόμενους από τους οποίους θα πρέπει να δεχθεί ένα feedback για το πώς αυτοί αντιλαμβάνονται τις πτυχές του εργασιακού τους περιβάλλοντος. Το feedback αυτό,

μεταφέρεται μέσα από κατάλληλα οργανωμένες έρευνες που αποτυπώνουν την εικόνα της επιχείρησης τη συγκεκριμένη στιγμή. Για να είναι ο εργαζόμενος ευχαριστημένος θα πρέπει οι απόψεις των εργαζομένων σχετικά με τον χώρο εργασίας και η εικόνα που έχουν διαμορφώσει για το περιβάλλον να ευθυγραμμίζονται (French & Kahn, 1962).

Ως εκ τούτου, μόνο όταν οι ανάγκες των ατόμων που εργάζονται σε ένα χώρο εργασίας και ταυτόχρονα τα χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας είναι πλήρως διαμορφωμένα, γνωστά και κατανοητά μπορούν να γίνουν οι αλλαγές εκείνες, όπως οι αλλαγές στην οργάνωση, η μείωση στον όγκο εργασίας, ευρύτερα χρονικά περιθώρια, περισσότερη αυτονομία που θα περιορίσουν το εργασιακό άγχος.

Σαν συμπέρασμα, τα ευρήματα των ερευνών αυτού του τύπου σχετικά με το υπάρχον εργασιακό κλίμα μπορεί να καθοδηγήσει την επιχείρηση που θα πρέπει να δώσει έμφαση στις οργανωτικές παρεμβάσεις: αν δηλαδή θα πρέπει οι παρεμβάσεις να γίνουν πριν από τη δημιουργία του προβλήματος ή όταν το πρόβλημα αρχίσει να δημιουργείται, με στόχο τη μείωση των συνεπειών του ή τέλος όταν θα αρχίσουν να υπάρχουν οι ενδείξεις εμφάνισης του άγχους πως αυτές θα αμβλυνθούν.

Από τη πλευρά της επιχείρησης/οργανισμού διακρίνονται λοιπόν τρεις κατηγορίες δράσεων για τη μείωση των επιπτώσεων του εργασιακού άγχους : οι πρωτογενείς δράσεις που αφορούν τη πρόληψη, οι δευτερογενείς που αφορούν την ταυτοποίηση με στόχο την άμβλυση των επιπτώσεων και οι τριτογενείς δράσεις που αφορούν τη διαχείριση.

4.2 Η πρόληψη του εργασιακού άγχους

Η πρόληψη του άγχους σε μια επιχείρηση χρειάζεται να γίνεται συνεχώς και στοχευμένα. Πριν ακόμη οι εργαζόμενοι αρχίσουν να αντιλαμβάνονται τα συμπτώματα του άγχους που σχετίζονται με την εργασία, οι οργανισμοί, που πρέπει να έχουν για στόχο την εξάλειψη του εργασιακού άγχους, έχουν ήδη διαμορφώσει τις αναγκαίες πολιτικές πρόληψης είτε αυτές αφορούν τη παροχή νέων μέσων στους εργαζόμενους (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, χώρους γραφείου), είτε αφορούν

πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο της εργασίας, ή ακόμα αφορούν αναφορές σε νέες οργανωτικές δομές. Ωστόσο, μερικές φορές οι οργανωτικές δομές και οι πόροι που διατίθενται είναι ανεπαρκείς ή διφορούμενοι, παρά το γεγονός ότι έχουν εντοπισθεί πολλά καλά παραδείγματα εφαρμογής στρατηγικής προληπτικής διαχείρισης του εργασιακού στρες που θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα.

Κάποια από αυτά περιγράφονται στη συνέχεια ως περιπτώσεις που η συνεχής παρακολούθηση και διορθωτική παρέμβαση από την επιχείρηση ή τον οργανισμό μπορεί τουλάχιστον να περιορίσει το εργασιακό άγχος

Ο προγραμματισμός και η διαχείριση του χρόνου

Η αίσθηση που έχουν τα άτομα για υπερβολικό φόρτο εργασίας είναι μια από τις πιο συχνές εκφράσεις εργασιακού άγχους. Στη περίπτωση αυτή χρειάζεται να ληφθούν διορθωτικά μέτρα με στόχο να βελτιωθούν οι ικανότητες των εργαζομένων να προγραμματίζουν και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά το χρόνο τους (Quick et al., 2003). Ο προγραμματισμός είναι μια δραστηριότητα προσανατολισμένη στο μέλλον που επικεντρώνεται στη διαμόρφωση σαφών και κατανοητών στόχων εργασίας. Η διαχείριση του χρόνου είναι μια συμπεριφορά που επικεντρώνεται στο παρόν και στην οργάνωση, την ιεράρχηση και τον προγραμματισμό των εργασιών για την επίτευξη βραχυπρόθεσμων στόχων.

Δεδομένου ότι η διαχείριση του χρόνου συμβάλλει στο να αποφεύγεται η άκριτη συσσώρευση εργασιών σε συγκεκριμένα διαστήματα και η λάθος διαχείριση τους η ικανότητα της διαχείρισης του χρόνου, θεωρείται πρωταρχική παρέμβαση, που διευκολύνει την αποτελεσματική διεκπεραίωση των αναγκαίων μόνον εργασιών.

Η διαχείριση του χρόνου αποτελείται από τρεις βασικές συνιστώσες: (1) καθορισμός στόχων, (2) προσδιορισμός και ιεράρχηση των απαραίτητων δραστηριοτήτων για την εκπλήρωση των στόχων και (3) προγραμματισμός και έλεγχος των βημάτων για την επίτευξη των στόχων (Peeters & Rutte, 2005). Για τους εργαζόμενους που μπορούν και διαχειρίζονται με επιτυχία το χρόνο τους υπάρχει επίσης λιγότερη ασάφεια όσον αφορά το ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν στην εργασία (Macan, Shahani, Dierboye, & Philips, 1990), λιγότερο ψυχολογικό στρες ή εργασιακή πίεση (Adams &

Jex,1999; Jex & Elacqua, 1999), και μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία (Macan,1994). Ενώ όμως όλοι αυτοί οι παράγοντες έχουν μια άμεση σχέση με την απόδοση στην εργασία μια ανάλογη συσχέτιση μεταξύ διαχείρισης χρόνου και απόδοσης δεν μπόρεσε να βρεθεί (Macan,1994).

Παρόλα αυτά, οι Rutte και Peeters (2005) διαπίστωσαν ότι η ικανότητα ελέγχου του χρόνου που διαθέτει κάποιος για την ολοκλήρωση της εργασίας του επηρεάζει τις σχέσεις μεταξύ της ανάγκης σχεδιασμού της εργασίας, και της αυτονομίας της και της απόδοσης κατά την εκτέλεση της. Σε περιπτώσεις εργασίας με υψηλές απαιτήσεις και χαμηλή αυτονομία των εργαζομένων, οι εργαζόμενοι που δεν είχαν την ικανότητα διαχείρισης του χρόνου βρέθηκαν να έχουν πολύ μεγαλύτερα επίπεδα άγχους.

Η επιλογή των κατάλληλων ατόμων

Το περιεχόμενο μιας θέσης εργασίας είναι σημαντικός παράγοντας άγχους για τα άτομα που την κατέχουν καθώς όλοι δεν είναι κατάλληλοι για όλα. Η ευθύνη για την επιλογή της θέσης εργασίας ανάλογα με τα προσόντα που έχει το κάθε άτομο είναι μοιρασμένη. Όπως είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις να βρουν το κατάλληλο εργαζόμενο για τις απαιτήσεις της θέσης και τις αξίες της, έτσι είναι ευθύνη του κάθε ατόμου να επιλέξει να εργαστεί σε μια επιχείρηση ή ένα οργανισμό που ικανοποιεί τις ανάγκες του και υποστηρίζει τις αξίες που εκείνος θεωρεί σημαντικές.

Έχει φανεί ότι όταν οι εργαζόμενοι μοιράζονται την ίδια θεώρηση για την εργασία με τις επιχειρήσεις βιώνουν πολύ πιο ήπιες καταστάσεις άγχους και η ταύτιση των αντιλήψεων ατόμων και επιχείρησης για το περιεχόμενο της εργασίας έχει μια αρνητική συσχέτιση με το εργασιακό άγχος (Kristof-Brown et al.,2005).

Η επανασχεδίαση της θέσης εργασίας

Με τη πάροδο του χρόνου και, την δυναμική που υπάρχει στις συνθήκες και τα μέσα εργασίας, όλοι οι παράγοντες που με τον ένα ή τον άλλο τρόπο συμμετέχουν και επηρεάζουν τόσο το περιβάλλον όσο και το περιεχόμενο της εργασίας χρειάζονται τροποποιήσεις προκειμένου να μειωθεί η κακή επίδραση που έχουν στην ίδια την εργασία και στις επιδόσεις που επιτυγχάνονται.

Η διαδικασία που συνήθως ακολουθείται περιλαμβάνει τρία στάδια :

- επιλογή ενός μοντέλου χαρακτηριστικών εργασίας, και εκτίμηση της καταλληλότητας του για την αποτίμηση της τρέχουσας κατάστασης των χαρακτηριστικών εργασίας όσον αφορά τη ταυτότητα της, τη σημασία της, την αυτονομία της και τη συνεχή ενημέρωση που υπάρχει.
- τροποποίηση του μοντέλου, εφόσον βρεθεί ότι υπάρχει διαφορά, ώστε να δημιουργηθεί η αίσθηση της σημαντικότητας, της ευθύνης, της σιγουριάς στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που μπορεί να παρουσιασθούν, και
- προσπάθεια διατήρησης του κατάλληλου μοντέλου ώστε να διασφαλίζεται η διαρκής παρουσία συναισθημάτων νοήματος εργασίας, ευθύνης, και ικανοποίησης με τη παροχή διαφόρων κινήτρων.

Καθιερώνοντας μια διαδικασία αυτού του τύπου κάθε οργάνωση δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη μείωση της αβεβαιότητας και την εξάλειψη της αίσθησης άνισης και άδικης μεταχείρισης, καταστάσεων με υψηλή συμμετοχή στη γέννηση του εργασιακού άγχους. Επίσης εντοπίζονται άμεσα οι ανάγκες που δημιουργούνται για την πραγματοποίηση αλλαγών στα φυσικά χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος (π.χ. φωτισμός, καθίσματα, γραφείο, ποιότητα του αέρα), στη φύση της εργασίας (π.χ. ευθύνες εργασίας, ρόλοι, γεωγραφικό πλάτος λήψης αποφάσεων), και στις οργανωτικές διαδικασίες (π.χ. ανάγκες πολλών αναφορών και εκθέσεων, πολλές διακοπές για συναντήσεις και δημιουργία ενισχυμένων μηχανισμών ανάδρασης. Όλα αυτά, μπορεί να συμβάλλουν αισθητά στην άμβλυση των πολυάριθμων συνεπειών του εργασιακού άγχους σε προβλήματα υγείας και στη μείωση των οργανωτικών επιπτώσεων που αυτό προκαλεί

Η δημιουργία συμμετοχικών διαδικασιών

Όλο και περισσότερες είναι οι επιχειρήσεις εκείνες που προωθούν παρεμβάσεις που γίνονται από ομάδες εργαζομένων οι οποίες ύστερα από συζητήσεις που οργανώνονται βοηθούν στον εντοπισμό και τον καθορισμό προβλημάτων στη σχεδίαση της κατάλληλης οργανωτικής δομής και των διαδικασιών, τις πολιτικές, τις πρακτικές και τις δομές επιβράβευσης, καθώς και τη στήριξη στο σχεδιασμό και την

εφαρμογή των λύσεων που προκρίνονται. Η καθιέρωση του θεσμού των παρεμβάσεων είναι από μόνη της μια ουσιαστική παρέμβαση αν και ο βασικός στόχος είναι η αξιοποίηση του ώστε να σχεδιασθούν στοχευμένες παρεμβάσεις για την εξάλειψη ή τη μείωση εκείνων των παραγόντων που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη εργασία και εμποδίζουν τις επιδόσεις ενώ παράλληλα προκαλούν τη δυσφορία ή την ασθένεια των ανθρώπων που εργάζονται. Ένα παράδειγμα μιας επιτυχημένης πρωτογενούς παρέμβασης, είναι οι κύκλοι υγείας (Aust & Ducki, 2004). Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, οι συμμετέχοντες σε ένα κύκλο υγείας προσδιορίζουν τα προβλήματα και τις ανάγκες σε πόρους που υπάρχουν στο χώρο εργασίας τους, αναπτύσσουν προτάσεις βελτίωσης και ξεκινούν, αν οι προτάσεις τους εγκριθούν από την επιτροπή εγκρίσεων που δημιουργείται, τη διαδικασία εφαρμογής τους. Οι κύκλοι υγείας βασίστηκαν στη παραδοχή ότι οι εργαζόμενοι είναι οι καλύτεροι εμπειρογνώμονες στην εργασία τους και ο έλεγχος της επιτροπής θα πρέπει να αφορά μόνο τη ρεαλιστικότητα ή τις προτεραιότητες των προτάσεων τους. Με τον τρόπο αυτό, οι κύκλοι υγείας αντιπροσωπεύουν μια επιτυχημένη θεμελιωμένη παρέμβαση για την τακτική βελτίωση της επαγγελματικής κατάστασης των εργαζομένων σε μια επιχείρηση και επομένως τη δυσκολία ανάπτυξης συνθηκών εργασιακού στρες.

Το φυσικά χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος εργασίας

Ο φυσικός χώρος εργασίας έχει τεράστιο αντίκτυπο στην ευεξία και την ευημερία των εργαζομένων, στη κοινωνική συμπεριφορά τους απέναντι στους άλλους εργαζόμενους καθώς και τη προώθηση της καινοτομίας και της αποτελεσματικότητας (Oksanen & Stahle, 2013).

Με τον όρο φυσικό περιβάλλον εργασίας εννοούμε τους φυσικούς παράγοντες εκείνους που χαρακτηρίζουν τον χώρο εργασίας, όπως είναι: θερμοκρασία, φωτισμός, ήχος, εξαερισμός και καθαριότητα. Συμπεριλαμβάνονται όμως και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά όπως η γεωγραφική θέση του χώρου εργασίας, η απομόνωση από τους άλλους χώρους εργασίας, ο εξοπλισμός που υπάρχει, ο συγχρωτισμός με άλλα άτομα, και η επιλογή των ατόμων που θα βρίσκονται μαζί. Ιδιαίτερα οι δύο τελευταίες περιπτώσεις κρίνονται σήμερα όλο και πιο σημαντικές καθώς οι εκτιμήσεις του χώρου

εργασίας που περιλαμβάνουν την επιλογή αν οι άνθρωποι πρέπει να εργαστούν σε συνεργασία και συγχρόνως ή ανεξάρτητα και εξ αποστάσεως ή ο συνδυασμός των δύο επιλογών μαζί συνεξαρτώνται και από άλλες παραμέτρους, όπως η πίεση χρόνου, η ασφάλεια της εργασίας, κ.α (Rousseau & Aubé, 2010).

Ανάλογα με τη φύση της εργασίας υπάρχουν και άλλα πιο εξειδικευμένα χαρακτηριστικά, όπως για παράδειγμα αν τα άτομα εργάζονται κοντά σε ένα παράθυρο ίσως να χρειαστούν επιπλέον σκίαση για να εμποδίσουν το λαμπερό φως του ήλιου να αντανακλά στις οθόνες των υπολογιστών τους.

Οι περισσότεροι φυσικοί παράγοντες άγχους είναι μάλλον ένα πρόβλημα απλό για να διορθωθεί. Ωστόσο, οι εταιρείες, που δεν παρακολουθούν από κοντά τη πορεία των εργασιών συχνά δεν γνωρίζουν για την ύπαρξη κάποιου προβλήματος μέχρι τη στιγμή που αυτό εμφανίζεται.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις σήμερα εφαρμόζουν στρατηγικές για την αποκατάσταση του περιβάλλοντος και των εργασιακών συνθηκών. Με τη βοήθεια των στρατηγικών αυτών, κυρίως όταν αυτές οργανώνονται και προωθούνται από τους κατάλληλους συμβούλους πολλά από τα φυσικά εμπόδια για τη βέλτιστη απόδοση και τη μείωση του εργασιακού άγχους μπορούν να αποφευχθούν (Rousseau & Aubé, 2010).

4.3 Η αντιμετώπιση του άγχους

Συνήθως οι άνθρωποι πιστεύουν ότι το άγχος είναι ένα φυσικό παραπροϊόν της δουλειάς και ότι και τα δύο βαδίζουν παράλληλα. Δεν μπορεί να υπάρξει το ένα χωρίς να υπάρχει το άλλο. Είναι επίσης βέβαιο ότι όσες προσπάθειες και να γίνουν για να βελτιωθούν οι παράγοντες εργασίας, πάντα θα υπάρχουν διαφορές με τις προσδοκίες των εργαζομένων. Ο βασικός λόγος είναι ότι δεν υπάρχουν δύο εργαζόμενοι με το ίδιο ακριβώς προφίλ χαρακτηριστικών και ότι ευχαριστεί τον ένα δεν συνεπάγεται ότι θα ευχαριστεί ανάλογα και τον άλλο.

Χωρίς να είναι επομένως εφικτή η κατάργηση του εργασιακού άγχους, ο επόμενος στόχος μιας οργάνωσης είναι να αναπτύξει τεχνικές για την αντιμετώπιση του.

Για να μπορέσουν οι εργοδότες να λάβουν μέτρα για να αποτρέψουν το στρες να επηρεάζει σημαντικά την παραγωγικότητα, την υγεία και την ευημερία των εργαζομένων χρειάζεται πριν απ' όλα να προσδιορίσουν ποιοι παράγοντες από αυτούς που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο προκαλούν το περισσότερο άγχος για τους υπαλλήλους. Μια ανώνυμη έρευνα μεταξύ των εργαζομένων μπορεί να αποκαλύψει τις βασικές αιτίες του άγχους (stressors). Στη συνέχεια, μπορεί να εξετασθεί συνολικά το όλο περιβάλλον εργασίας.

Οι ειδικοί λένε ότι πολλά από αυτά τα προβλήματα υγείας που δημιουργούνται από το άγχος μπορούν να διορθωθούν αν οι εταιρείες υιοθετήσουν πολύ πιο σημαντικό και ενεργό ρόλο δημιουργώντας μια « κουλτούρα ευτυχίας » στον εργασιακό χώρο όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι έχουν τη δυνατότητα να ζήσουν μια ζωή που θα πλησιάζει στα μέτρα της δικής τους ζωής, όπως δηλαδή την έχουν στο μυαλό τους.

Συνήθως οι πολιτικές που εφαρμόζονται από τις οργανώσεις βασίζονται στο εξής τετράπτυχο

- Διευκρινίσεις για τις προσδοκίες των εργαζομένων
- Συμβουλές στους εργαζόμενους για τα εργασιακά θέματα που τους αφορούν
- Προσφορά ανταμοιβών και κινήτρων σε όσους υπερκαλύπτουν τους στόχους
- Δημιουργία δραστηριοτήτων με στόχο την ανακούφιση του άγχους

Για να παραμείνει το άγχος της εργασίας στον εργασιακό χώρο και να μην μεταφέρεται στην καθαρά προσωπική ζωή των εργαζομένων, η διοίκηση της επιχείρησης μπορεί να επιλέξει να θέσει ξεκάθαρα όρια, όπως να μην επιτρέπονται κάθε φύσεως υπερβάσεις στο ωράριο εργασίας, ή να μην ανταλλάσσονται επαγγελματικά ηλεκτρονικά μηνύματα μετά το ωράριο εργασίας.

Η ύπαρξη μικρών διαλειμμάτων εργασίας μέσα στο τακτικό ωράριο και η κανονική λήψη των διακοπών που δικαιούνται όλοι οι εργαζόμενοι βοηθάνε στο να διακόπτεται η συνέχεια του εργασιακού στρες.

4.4 Η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι έρευνες έχουν δείξει ότι στις Ελληνικές επιχειρήσεις το 27% των ατόμων που εργάζονται σε εταιρείες εμφανίζουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη και για το λόγο αυτό η συμπεριφορά τους στο χώρο εργασίας έχει αρνητικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα. (Πλουμιστάκος, 2017).

Δεδομένης της σημασίας της συναισθηματικής νοημοσύνης για τη δημιουργία ενός θετικού, και παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος εργασίας, οι εταιρείες θα πρέπει να μεταθέσουν την έμφαση που δίνουν τόσο στα κριτήρια επιλογής που βασίζονται στην αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας των ατόμων, όσο και την έμφαση των προγραμμάτων κατάρτισης στην ανάπτυξη σκληρών δεξιοτήτων, όπως οι υπολογιστές και οι έννοιες οικονομικών και μανάτζμεντ στην ανάπτυξη ικανοτήτων όπως η διαχείριση του άγχους, η αφοσίωση στο στόχο, η ενσυναίσθηση, και η κοινωνική διορατικότητα.

Καθώς ένας ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQ) είναι "η ικανότητα που έχει ένα άτομο να αντιμετωπίσει άλλα άτομα με επιτυχία ή να παρακινήσει άλλους ανθρώπους να κατανοήσουν τα συναισθήματά τους, να διαχειριστεί τον εαυτό του, και να ανταποκριθεί κατάλληλα σε θέματα που δημιουργούνται στο περιβάλλον της καθημερινής ζωής του" (Turner, 2003), δημιουργείται η ανάγκη της εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων, οι οποίες, όπως επισημαίνουν οι ειδικοί της επικοινωνίας, μπορούν να καλλιεργηθούν, και να αναπτυχθούν, όπως οποιαδήποτε άλλη ανθρώπινη ικανότητα.

Πρόσφατες μελέτες δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι και τα στελέχη με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι 127% πιο παραγωγικοί από τον μέσο όρο ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη συμμετέχει στην επιτυχία μιας δραστηριότητας σε ποσοστό που αντιπροσωπεύει το 15% - 45% του συνόλου (Dumbrava, 2011). Με αυτές τις συνθήκες, η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων, μέσα από κατάλληλα διαμορφωμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, θα πρέπει να αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα κάθε εταιρείας. Σήμερα, το πρώτο πράγμα που αυτά τα προγράμματα χρειάζεται να ξεκαθαρίσουν είναι ότι η άποψη πως τα συναισθήματα δεν έχουν θέση στο χώρο εργασίας είναι ξεπερασμένη καθώς καμία

εταιρεία δεν μπορεί να αντέξει οικονομικά το κόστος από το γεγονός ότι έχει αγνοήσει τα συναισθήματα των εργαζομένων στο χώρο που αυτοί εργάζονται.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Η έρευνα

5.1 Ο σκοπός της έρευνας

Ο κλάδος των ασφαλειών μέχρι σήμερα ήταν δομημένος με τη λογική ότι υπήρχαν κάποιες ασφαλιστικές εταιρείες με τα παραρτήματα τους σε διάφορες πόλεις επανδρωμένα με υπαλλήλους οι οποίοι είχαν ως αποστολή να βρίσκουν και να εξυπηρετούν τους πελάτες. Υπήρχε μια απλή υπαλληλική σχέση, όπως σε τόσες άλλες εργασίες και για το λόγο αυτό ο κλάδος δεν είχε αντιμετωπισθεί ποτέ αυτόνομα. Σήμερα όμως τα πράγματα έχουν αλλάξει. Η αβεβαιότητα που υπάρχει σχετικά με το μέλλον των ατόμων και τις κοινωνικές παροχές από το κράτος τα αναγκάζει να σκέφτονται την ασφάλιση ως ένα συμπληρωματικό μέσον εξυπηρέτησης των αναγκών τους και αναζητάνε να συνάψουν συμβόλαια με τους καλύτερους όρους και τις μεγαλύτερες παροχές. Πρόκειται για ένα κλάδο που βρίσκεται σε ανάπτυξη καθώς όλοι οι σχετικοί δείκτες δείχνουν ότι στην Ελλάδα η ασφάλιση είναι ένας τομέας που τώρα ξεκινάει για να φθάσει τον μέσο όρο των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών. Ως εκ τούτου οι εταιρείες ανοίχθηκαν για να κερδίσουν μερίδια της αγοράς και ο ανταγωνισμός έγινε ακόμη πιο σκληρός αφότου άρχισαν να ενδιαφέρονται και οι ξένες ασφαλιστικές εταιρείες που άρχισαν να κάνουν εξαγορές Ελληνικών ασφαλιστικών δημιουργώντας επιπλέον ρευστές συνθήκες εργασίας. Τα συμβόλαια έχουν γίνει πιο σύνθετα και χρειάζεται κάποιος να είναι πολύ ενημερωμένος και ευέλικτος για να αντιμετωπίσει με επιτυχία τον ανταγωνισμό. Η αβεβαιότητα για το μέλλον δημιουργεί με τη σειρά της νέα επίπεδα άγχους. Η παρούσα εργασία προσπαθεί να εντοπίσει τη σοβαρότητα του εργασιακού άγχους στην υγεία και την απόδοση της εργασίας των διαφόρων εργαζομένων στην ασφαλιστική αγορά και να προσδιορίσει στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά ποια είναι τα κύρια ποιοτικά χαρακτηριστικά του άγχους που δημιουργείται, με σκοπό να μπορέσουν να αναγνωριστούν οι παράγοντες αυτοί και να βρεθούν τρόποι ώστε αυτοί να

ξεπεραστούν και οι εργαζόμενοι να έχουν μεγαλύτερη απόδοση στην εργασία αλλά και στη ζωή τους γενικότερα.

Συνολικά έχουν διατυπωθεί πέντε υποθέσεις προς επαλήθευση. Οι υποθέσεις αυτές επαληθεύονται ή όχι ανάλογα με το περιεχόμενο που έχουν οι απαντήσεις στα ερωτήματα της έρευνας και ελέγχουν την εγκυρότητα του δείγματος που έχει επιλεγεί μέσα από όλο τον πληθυσμό. Οι παρακάτω υποθέσεις, που θα δοκιμαστούν σε μεταγενέστερο στάδιο, είναι οι εξής:

H1: Υπάρχει μια σημαντική σχέση ανάμεσα στις κακές συνθήκες εργασίας στις ασφαλιστικές εταιρείες και το εργασιακό άγχος που αναπτύσσουν όσοι απασχολούνται σε αυτές.

H2 : Υπάρχει μια σημαντική σχέση μεταξύ του ρόλου του εργαζομένου σε σχέση με την ασφαλιστική εταιρεία (πράκτορας, τράπεζα, υπάλληλος) και του εργασιακού άγχους το οποίο αναπτύσσει.

H3 : Υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της αβεβαιότητας εργασίας στις ασφαλιστικές εταιρείες (φόρτος εργασίας) και του εργασιακού άγχους των εργαζομένων σε αυτές.

H4 : Υπάρχει σχέση μεταξύ της προσωπικότητας του εργαζομένου και του εργασιακού άγχους που αναπτύσσει.

H5 : Το εργασιακό άγχος επηρεάζει αρνητικά την απόδοση του ατόμου στην εργασία του και αυτή η επιρροή είναι ανάλογη του συντελεστή συναισθηματικής νοημοσύνης του.

Ο έλεγχος για το αν ισχύουν οι υποθέσεις αυτές περιλαμβάνει τα πιο κάτω στάδια:

Στάδιο 1ο : Καθορισμός του δείγματος βάσει των συλλεχθέντων δημογραφικών στοιχείων όπως το φύλο, τα προσόντα, η θέση και τα χρόνια εργασίας.

Στάδιο 2ο : Προσδιορισμός των βασικών πηγών εργασιακού άγχους που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον ασφαλιστικό τομέα μέσω της ανάλυσης των ερωτήσεων που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο.

Στάδιο 3ο : Έλεγχος της εγκυρότητας της υπόθεσης χρησιμοποιώντας μια ανάλυση συσχέτισης/ παλινδρόμησης ανάλογα με την υπόθεση της οποίας η ισχύς εξετάζεται.

Στάδιο 4ο : Σχολιασμός με βάση τα ποσοστά και τους αριθμητικούς μέσους όρους των απαντήσεων που ελήφθησαν από το επιλεγμένο δείγμα έρευνας.

Καθώς υπήρξαν δυσκολίες στην ανεύρεση ενός αντιπροσωπευτικού της περίπτωσης δείγματος, κάποιες από τις υποθέσεις αυτές δεν θα επαληθευθούν εφόσον η ανάλυση των απαντήσεων που δόθηκαν δεν το επιτρέπει. Όσες όμως και να μείνουν στο τέλος επαρκούν για να δώσουν μια συμπληρωματική εικόνα της κατάστασης στον τομέα των ασφαλιστικών υπηρεσιών.

5.2 Η μεθοδολογία της έρευνας

Το 2^ο μέρος της εργασίας περιλάμβανε μια έρευνα των απόψεων που είχαν οι εργαζόμενοι σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ασφαλειών. Η έρευνα που έγινε βασίζεται στην αναζήτηση αντιπροσωπευτικών στοιχείων από ένα επιλεγμένο δείγμα για μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή (Cross-sectional data), και στη συνέχεια την ανάλυση τους .

Η έρευνα διεξήχθη βασισμένη σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο (πρωτογενής έρευνα) το οποίο μοιράσθηκε ηλεκτρονικά σε τυχαίους παραλήπτες των οποίων όμως οι δραστηριότητες έχουν σχέση με τον κλάδο. Η χρήση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου επιλέχθηκε για να υπάρχει ελαχιστοποίηση του χρόνου συλλογής των στοιχείων. Εκ των υστέρων αποδείχθηκε ότι ήταν μια λαθεμένη επιλογή καθώς δεν ήταν εφικτό να συζητηθούν οι ιδιαιτερότητες που υπάρχουν στον κλάδο των ασφαλειών σε σχέση με έναν εργασιακό κλάδο στον τομέα της παραγωγής προϊόντων ή υπηρεσιών. Οι λίγες συνεντεύξεις που έγιναν για να φανεί αν υπήρχε ανάγκη τροποποίησης ή διευκρινήσεων για τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου δεν ανέδειξαν το πρόβλημα που υπήρχε.

Στις ασφάλειες υπάρχουν τρεις κατηγορίες εμπλεκόμενων. Όσοι έχουν υπαλληλική σχέση με τις ασφαλιστικές εταιρείες ή τις τράπεζες, όσοι έχουν αποκλειστικές σχέσεις συνεργασίας με μια ασφαλιστική και όσοι έχουν σχέσεις συνεργασίας με περισσότερες από μια ασφαλιστικές εταιρείες. Ως εκ τούτου έννοιες όπως η έννοια της “Διοίκησης” ή η έννοια του “προϊστάμενος”, όπως και πολλές άλλες, δεν έχουν σε

όλες τις κατηγορίες την ίδια σημασία. Σε μια συνέντευξη θα μπορούσε αυτό κάθε φορά να διευκρινισθεί προηγουμένως και με τον τρόπο αυτό να αποδειχθούν πολλές από τις παρερμηνείες που επισημαίνονται στην ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Επίσης, στη περίπτωση μας το πρόβλημα είναι ότι για το περιορισμένο δείγμα των συνεντεύξεων και το ευρύτερο δείγμα στο οποίο απευθύνονται τα ερωτηματολόγια δεν θα έχουν κατ' ανάγκη τα ίδια εργασιακά χαρακτηριστικά καθώς το ερωτηματολόγιο δεν επιλέγει να απευθυνθεί, όπως θα μπορούσε να είναι μια άλλη επιλογή, σε άτομα από τον ίδιο κλάδο εργασίας.

5.3 Η δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο ήταν κοινό για όλους, βασίστηκε πάνω σε παρατηρήσεις που προήλθαν από προηγούμενη βιβλιογραφική έρευνα που έγινε για τις αρχές και τους παράγοντες του εργασιακού άγχους. Το ερωτηματολόγιο συνοδεύει την εργασία ως παράρτημα Α' και όλες οι απαντήσεις στις ερωτήσεις υπάρχουν σε ένα αρχείο excel.

Το ερωτηματολόγιο που απεστάλη στους ερωτώμενους αποτελείται από τέσσερα μέρη.

Το πρώτο μέρος είχε πέντε ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών που αφορούσαν τα δημογραφικά στοιχεία του ατόμου.

Το δεύτερο μέρος είχε πάλι 5 ερωτήσεις εκ των οποίων οι δύο ήταν διχοτομικές, οι δύο ήταν σταθμισμένες στην κλίμακα 5 επιλογών Likert και η μια ήταν πολλαπλών επιλογών. Το περιεχόμενο των ερωτήσεων αυτών ήταν η αποτύπωση των συναισθημάτων των ατόμων και των επιπτώσεων από το εργασιακό άγχος.

Στη συνέχεια υπήρχαν τρεις ομάδες ερωτήσεων στις οποίες και πάλι οι απαντήσεις ήταν διαβαθμισμένες βάσει της κλίμακας Likert με 5 βαθμούς επιλογής. Η πρώτη ομάδα των ερωτήσεων είχε στόχο να περιγράψει τις επιπτώσεις από το μάνατζμεντ που υπάρχει στον κλάδο. Και πάλι εδώ έχουμε μια ιδιαιτερότητα καθώς είναι διαφορετικό το μάνατζμεντ της εταιρείας σε σχέσεις εργασίας με συνεργάτες από το μάνατζμεντ μέσα από μια οργανωσιακή ιεραρχία. Η δεύτερη ομάδα ερωτήσεων αφορά το άγχος που προκαλούν οι πρακτικές που εφαρμόζει η κάθε εταιρεία. Η τρίτη

ομάδα ερωτήσεων αφορά κυρίως παράγοντες που επηρεάζουν το εργασιακό περιβάλλον.

Στο τέταρτο μέρος οι ερωτήσεις έχουν ως περιεχόμενο την ανάδειξη, με διαφορετικούς μεταξύ τους τρόπους, κάποιων τεχνικών πρόληψης του άγχους

Η κατάρτιση του ερωτηματολογίου είχε ως αφετηρία τα στοιχεία που υπήρχαν στις διάφορες ενότητες της εργασίας . Από τα αποτελέσματα φάνηκε ότι δεν υπάρχει κάλυψη όλων των ενοτήτων και αυτή η παρατήρηση μαζί και με τις άλλες μπορεί να χρησιμέψει ως οδηγός για την χρησιμοποίηση ενός επανασχεδιασμένου ερωτηματολογίου σε ένα διαφορετικό δείγμα στο μέλλον.

Αριθμός γενικής	Αριθμός επιμέρους	Αναφορά σε ενότητα	Περιγραφή ενότητας
6	-	2.2	Πηγές εργασιακού άγχους
7	-	1.5	Προσωπικότητα και άγχος
8	-	1.2.1 και 1.4	Η εμφάνιση των πρώτων συμπτωμάτων Συμπτώματα και επιπτώσεις από το άγχος
9	9.1 και 9.6	1.4.2	Ο παράγων "στάση και αντιλήψεις"
	9.2 και 9.5	1.4.3	" Μη ρεαλιστικές απαιτήσεις"
	9.3 και 9.4	2.4	Επίδραση στην απόδοση
10	όλες	2.5 και 2.6	Επίδραση του άγχους στην απόδοση και τη συμπεριφορά
11	11.1 και 11.2	1.2	Τα είδη άγχους
	όλες	2.2	Πηγές εργασιακού άγχους
12	11.1, 11.4, 11.6 και 11.7	2.4 και 2.7	Επίδραση του άγχους στην απόδοση Πρόληψη του εργασιακού άγχους
13	13.1,13.2 και 13.3	1.4 και 4.2	Τα αίτια του άγχους και η πρόληψη του άγχους
	13.4 και	1.4.2	

	13.6,13.7 και 13.8	1.4.1	Τα αίτια και οι παράγοντες άγχους Ο παράγων "φόβος και αβεβαιότητα"
14	14.1, 14.2 και 14.6	1.4.1, 4.2.1 και 4.2.2	Οι τεχνικές πρόληψης και η επανασχεδίαση της θέσης
	14.3 και 14.5	4.3 4.2.3	Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους
	-	1.5	Προσωπικότητα και άγχος

5.4 Το δείγμα των απαντήσεων

Οι συνεντεύξεις έγιναν σε 7 διαφορετικά άτομα από τα οποία 4 εργάζονταν σε ασφαλιστικές εταιρείες και 3 εργάζονταν ιδιωτικά ως πράκτορες ασφαλίσεων. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά και υπήρξαν συνολικά 108 απαντήσεις εκ των οποίων οι 99 μόνο ήταν πλήρεις.

Μετά τη συγκέντρωση των επιστραφέντων ερωτηματολογίων, η ανάλυση των στατιστικών δεδομένων πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας εν μέρει το Microsoft Excel για τα περιγραφικά στατιστικά δεδομένα και το στατιστικό πακέτο SPSS για κάποιες διευκρινιστικές παρατηρήσεις και επιλεγμένους ελέγχους.

5.5 Η ανάλυση των αποτελεσμάτων

Η διάρθρωση των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο που στάλθηκε αποτελείτο από τρεις ενότητες. Υπήρχε πρώτα μια ενότητα που κάλυπτε τις ανάγκες γνωριμίας με όποιον απαντούσε στο ερωτηματολόγιο. Η δεύτερη ενότητα προσπαθούσε να αποτυπώσει τις συνθήκες στο χώρο της εργασίας καθώς και το πώς διαμορφώνονται οι συνθήκες υπό το βάρος των αποτελεσμάτων και των απαιτήσεων που υπάρχουν. Η τρίτη ενότητα αφορά τις διάφορες τεχνικές πρόληψης που εφαρμόζονται ανάλογα με τις συνθήκες που υπάρχουν.

Η αναλογία μεταξύ των δύο φύλων αντιπροσωπεύει λίγο-πολύ τη πραγματικότητα καθώς ο αριθμός των γυναικών που απάντησαν είναι λίγο μεγαλύτερος από τον αντίστοιχο αριθμό των ανδρών. Στο δείγμα έχουμε 56 γυναίκες και 52 άνδρες, δηλαδή μια αναλογία 51,8% για τις γυναίκες και 48,2% για τους άνδρες.

Από τα 108 άτομα του δείγματος 58, δηλαδή ένα ποσοστό λίγο μεγαλύτερο από το 50% (53,7%) είναι υπάλληλοι ασφαλιστικών εταιρειών (33 ή το 30,5% εργάζονται σε Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρείες και 25, ή το 23,2% εργάζονται σε Πολυεθνικές Ασφαλιστικές Εταιρείες). 25 από τις απαντήσεις δόθηκαν από εργαζόμενους σε τράπεζες και σε τομείς που περιλάμβαναν ασφαλιστικές υπηρεσίες (ποσοστό 23,1%) και 20 απαντήσεις (ποσοστό 18,5%) προέρχονται από άτομα που έχουν τα δικά τους

πρακτορεία παροχής διαφόρων ασφαλιστικών υπηρεσιών ή είναι αποκλειστικοί ασφαλιστικοί πράκτορες μιας ασφαλιστικής εταιρείας. Λίγο-πολύ τα ίδια στοιχεία επαναλαμβάνονται και στην ερώτηση "πια είναι η απασχόληση που έχουν" με τις διαφορές να οφείλονται στο ότι κάποιοι θεωρούν τους αποκλειστικούς ασφαλιστικούς πράκτορες ως υπαλλήλους μιας ασφαλιστικής και κάποιοι να τους ομαδοποιούν ξεχωριστά.



Οι διάφορες ηλικιακές ομάδες του δείγματος, όπως ήταν αναμενόμενο λόγω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, δεν είναι αντιπροσωπευτικές της πραγματικής ηλικιακής κατανομής αλλά δεν απέχουν πολύ, όπως θα ήταν ο φόβος για τα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια που ευαισθητοποιούν κυρίως τις νεότερες ηλικίες. Το 43,5% των απαντήσεων έχουν δοθεί από την "ηλικιακή ομάδα 26 έως 40 ετών" που είναι στη πραγματικότητα η πιο ενεργή, εργασιακά, ηλικία μαζί με "την ηλικία 41-60" στην οποία συμμετέχουν 24 απαντήσεις ή σε ποσοστό 22,2%. Η ηλικιακή ομάδα "άνω των 60 ετών" έχει συμμετοχή 18,6% ενώ η ομάδα με τις νεότερες ηλικίες έχει συμμετοχή 15,7%. Παρατηρούμε δηλαδή ότι η ηλικιακή κατανομή του δείγματος με τις απαντήσεις ακολουθεί μια κανονική κατανομή.

Από τους ερωτηθέντες σε αναλογία σχεδόν ένας στους δύο (51 απαντήσεις ή το 47,2% των απαντήσεων) δηλώνει ότι έχει χρόνο εργασίας μέχρι 10 χρόνια, ενώ το 33,3% δηλώνει ως χρόνο εργασίας "10-15 χρόνια" και το υπόλοιπο 19,5% χρόνο εργασίας "πάνω από 15 χρόνια". Είναι ενδιαφέρον να παρατηρηθεί ότι δεν έχουν καμία σχέση τα χρόνια εργασίας με την απασχόληση των ατόμων, δεν φαίνεται δηλαδή να υπάρχει αιτιατή σχέση που να δείχνει ότι κάποια άτομα με πολλά χρόνια εξελίχθηκαν από υπάλληλο ασφαλιστικών για να γίνουν αποκλειστικοί πράκτορες ή ιδιοκτήτες πρακτορείων.

61 από τους 108 ερωτηθέντες (56,5%) απαντούν ότι το εργασιακό περιβάλλον δημιουργεί γενικά άγχος και το ίδιο ποσοστό εκτιμά ότι έχουν και οι ίδιοι άγχος. Όμως είναι αξιοσημείωτο ότι δεν είναι αυταπόδεικτο ότι όσοι εκτιμούν ότι αυτό το είδος εργασίας δημιουργεί άγχος έχουν και οι ίδιοι άγχος. Πράγματι υπάρχουν 16 απαντήσεις (το 26% των θετικών απαντήσεων) που ενώ εκτιμούν ότι αυτό το είδος εργασία παρουσιάζει ζητήματα άγχους οι ίδιοι δεν πιστεύουν ότι έχουν άγχος. Αντίστοιχα υπάρχει μια εξίσου μεγάλη αναλογία ατόμων (16 απαντήσεις) που ενώ πιστεύουν ότι οι ασφαλιστικές υπηρεσίες σαν εργασία δεν παρουσιάζουν ζήτημα δημιουργίας άγχους στη πραγματικότητα οι ίδιοι έχουν άγχος. Η κατανομή τους ως προς την απασχόληση έχει ως εξής :

Υπάλληλος ασφαλιστικής	9
Ασφαλιστικός πράκτορας	3
Τραπεζικός υπάλληλος	1
Άλλο	3

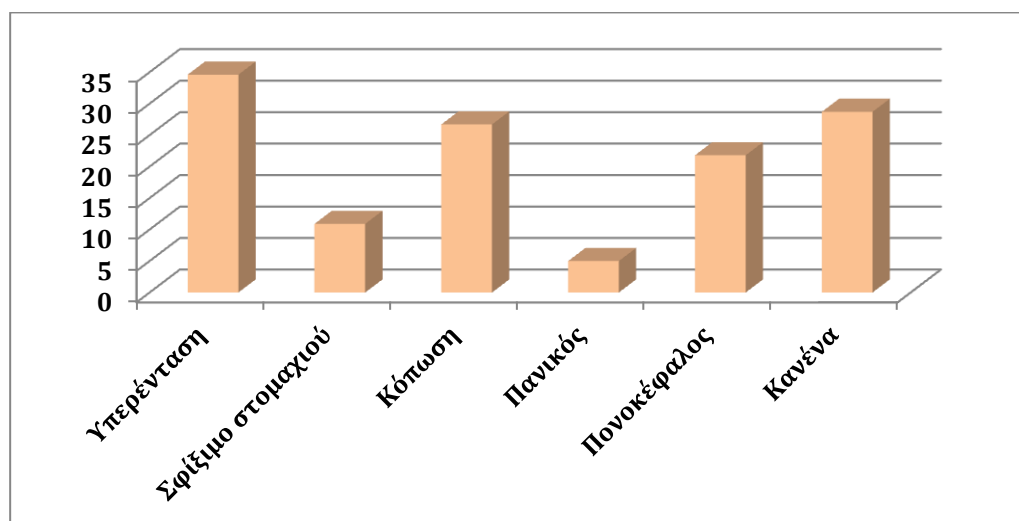
Καθώς ο πίνακας δείχνει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων αφορά υπαλλήλους ασφαλιστικών εταιρειών, φαίνεται ότι το άγχος δημιουργείται στις περιπτώσεις αυτές από κακές πρακτικές διοίκησης (μάνατζμεντ). Προχωρώντας ένα ακόμη βήμα διαπιστώνουμε ότι οι περιπτώσεις εκείνων που εργάζονται σε Ελληνικές ασφαλιστικές εταιρείες είναι διπλάσιες από όσων εργάζονται σε πολυεθνικές δείγμα της διαφοράς πρακτικών μάνατζμεντ ανάμεσα στα δύο είδη εργοδοτών.

Στη συνέχεια, όπως φαίνεται και στον πίνακα, από όσους απάντησαν ότι έχουν άγχος στην εργασία τους, 29, ή σε ποσοστό 26,8%, απάντησαν ότι δεν αισθάνονται κανένα από τα διάφορα συμπτώματα άγχους που τους αναφέρθηκαν.

Το ποσοστό αυτό είναι σχεδόν τα 2/3 από όσους ανέφεραν ότι έχουν και οι ίδιοι άγχος στην εργασία τους (το ποσοστό αυτό είδαμε ότι ανέρχεται σε 43,5%). Αυτό σημαίνει ότι 4 στους 10 εργαζόμενους, που πιστεύουν ότι έχουν εργασιακό άγχος, δεν εμφανίζει κάποιο από τα συμπτώματα αυτά.

Εμφάνιση συμπτωμάτων	Υπερένταση	Σφίξιμο στο στομάχι	Κόπωση	Πονοκέφαλος	Πανικός	Κατάθλιψη	Κανένα
Αριθμός	35	11	27	22	5	1	29
Ποσοστό (%)	34,6	10,9	26,7	21,8	5,0	1,0	26,8
Συνολικό Ποσοστό (%)	34,6	45,5	72,2	94,0	99,0	100,0	

Καθώς υπάρχει η δυνατότητα για περισσότερες από μια επιλογές υπάρχουν για τις 79 απαντήσεις 101 συμπτώματα κάποιοι περισσότερο από ένα σύμπτωμα.



Ο πίνακας δείχνει ότι ένα ποσοστό μεγαλύτερο από το ένα τρίτο των συμπτωμάτων είναι συμπτώματα υπερέντασης (34,6%). Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι τα 4 πιο συχνά εμφανιζόμενα συμπτώματα εμφανίζονται να καλύπτουν το 94,0% των περιπτώσεων. Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει η παρατήρηση ότι τα συμπτώματα εμφανίζονται ανεξάρτητα από το φύλο του ατόμου. Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα συμπτώματα κούρασης που είναι εξίσου μοιρασμένα στα δύο φύλα (13 περιπτώσεις γυναικών και 14 περιπτώσεις ανδρών).

Αν θελήσουμε να δούμε την εμφάνιση άγχους ανάλογα με την απασχόληση των ερωτηθέντων έχουμε τον εξής πίνακα

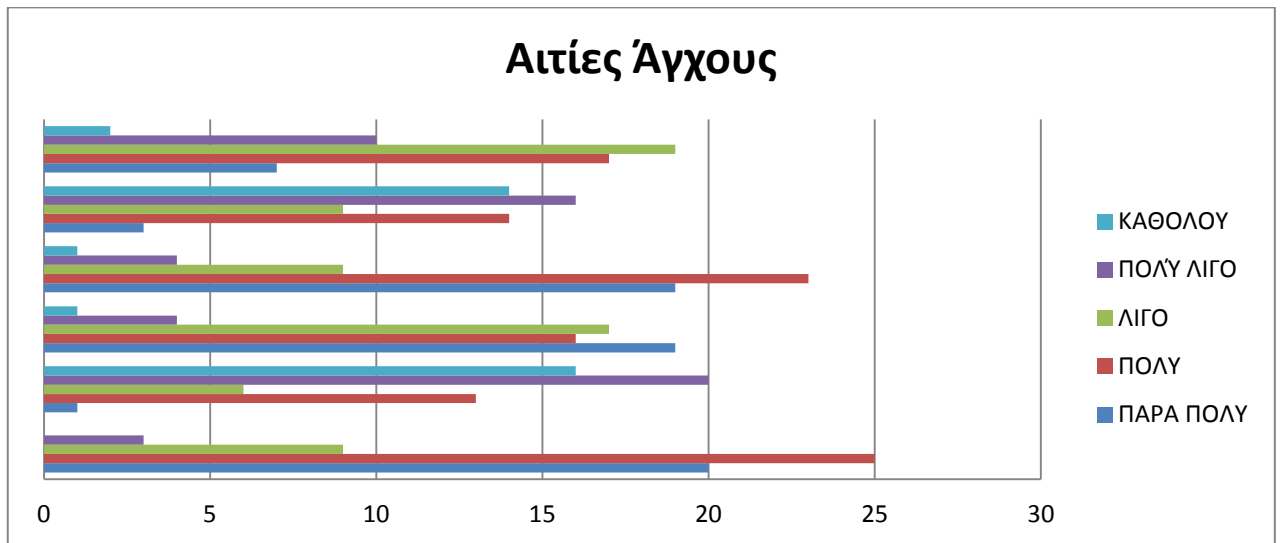
Είδος απασχόλησης	Ιδιοκτήτης πρακτορείου ασφαλειών	Αποκλειστικός πράκτορας ασφαλειών	Υπάλληλος ασφαλιστικής εταιρείας	Υπάλληλος τραπεζής
Αριθμός	7	13	58	25
Αριθμός όσων έχουν άγχος	3	5	34	9
Ποσοστό (%)	42,8	38,4	58,6	36

Παρατηρούμε ότι το άγχος σε όσους εργάζονται σε ασφαλιστικές εταιρείες είναι πολύ πιο διαδεδομένο από όσους έχουν δραστηριότητες στον ίδιο κλάδο αλλά κάτω από άλλες εργασιακές σχέσεις. Ακόμη και με όσους εργάζονται στις τράπεζες (bank insurance), που έχουν ανάλογη υπαλληλική σχέση, η διαφορά είναι τεράστια. Στους τελευταίους υπάρχει η μικρότερη διάδοση άγχους, ίσως επειδή έχουν πιο διασφαλισμένη τη θέση τους.

Για την επίδραση που έχουν στην εμφάνιση άγχους οι συνθήκες εργασίας, όσον αφορά το φυσικό περιβάλλον, από τις απαντήσεις διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας

Αιτίες άγχους	Μ.Ο	διακύμανση	% όσων συμφωνούν	% όσων διαφωνούν
Πολλές ώρες εργασίας	3,68	1,13	22,2	3,0
Υπερβολικές	3,62	1,03	18,7	3,0
Έλλειψη αντικειμένου	3,98	1,19	39,8	2,0
Ρουτίνα και μονοτονία	3,41	1,16	19,8	6,0
Πιεστικές απαιτήσεις	3,95	1,16	37,7	4,0
Συνεχής κα χωρίς ωράριο εργασία	4,04	1,22	45,7	3,0

Στο γράφημα που ακολουθεί φαίνεται και η κατανομή των 5 βαθμίδων της κλίμακας (από 1 έως 5) για τη κάθε ερώτηση.



Το γράφημα φανερώνει ότι υπάρχουν ερωτήσεις με μεγάλο ποσοστό παραδοχής (μεγάλος αριθμός 4 και 5) και ερωτήσεις με μεγάλο ποσοστό διαφωνίας (μεγάλος αριθμός 1 και 2), χωρίς όμως οι διαφορές στον μέσο όρο να είναι ακραίες.

Φαίνεται ότι για το δείγμα των ερωτηθέντων η πιο πιθανή αιτία άγχους θεωρείται η συνεχής και χωρίς ωράριο εργασία (Μ.Ο. = 4,04) με την έλλειψη αντικειμένου στην αμέσως επόμενη θέση (Μ.Ο. = 3,98). Στον Ασφαλιστικό κλάδο, ανεξάρτητα αν είσαι πράκτορας ή υπάλληλος οι ώρες που χρειάζεται να είσαι σε ετοιμότητα είναι πάρα πολλές και είναι προφανές ότι είναι σε βάρος της προσωπικής τους ζωής. Επίσης η αβεβαιότητα για τον αν θα υπάρχει ένας επαρκής όγκος συμβολαίων είναι ένας αναμενόμενος στρεσογόνος παράγοντας.

Αν πάμε στον τραπεζικό κλάδο θα δούμε ότι στην αντίστοιχη ερώτηση ο Μ.Ο. διαμορφώνεται στο 3,75 καθώς στις τράπεζες οι απαιτήσεις για επιπλέον απασχόληση εκτός ωραρίου είναι περιορισμένες.

Φαίνεται ότι όλες οι απαντήσεις στις ερωτήσεις που έγιναν εμφανίζουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά, όπως :Παρουσιάζουν σχεδόν την ίδια μεταβλητότητα στις εκτιμήσεις που κάνουν (διακύμανση μεταξύ του 1,0 και του 1,2)

Το % των όσων διαφωνούν πλήρως παραμένει σχεδόν το ίδιο σε όλες τις απαντήσεις.

Κάτι ανάλογο θα μπορούσε να ειπωθεί και για το ποσοστό των όσων συμφωνούν πλήρως, με δύο μόνο εξαιρέσεις για τους παράγοντες "ρουτίνα εργασίας" και "υπερβολικές απαιτήσεις". Και στις δύο περιπτώσεις πρόκειται για παράγοντες που λίγο ακουμπάνε τον ασφαλιστικό κλάδο και ως εκ τούτου υπάρχουν και πιο ενδιάμεσες απόψεις. Δεν είναι τυχαίο που και οι δύο αυτοί παράγοντες έχουν επίσης και τον χαμηλότερο Μ.Ο. στις απαντήσεις (Μ.Ο. 3,41 και 3,62 αντίστοιχα).

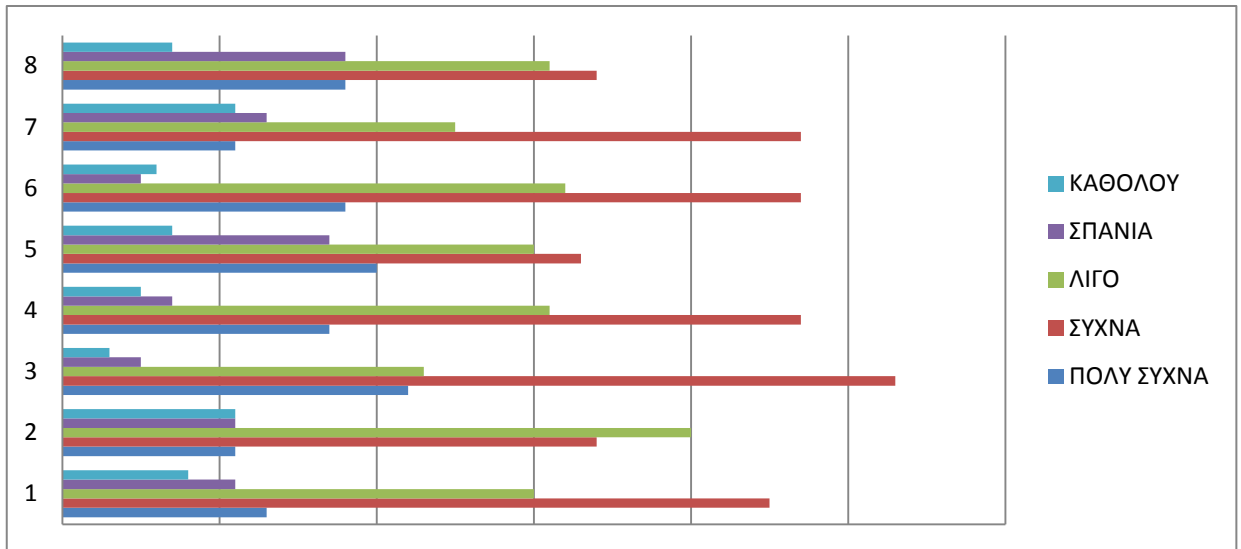
Με τον όρο «αντιδράσεις» θεωρούμε τις αντιδράσεις, τόσο στο χώρο εργασίας όσο και τις αντιδράσεις στο οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Αν και δεν προσδιορίζεται ξεκάθαρα από το ερωτηματολόγιο φαίνεται ότι οι απαντήσεις που δόθηκαν έλαβαν υπ' όψη και τις δύο πλευρές.

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα του πίνακα φαίνεται ότι η κούραση, η έλλειψη κοινωνικοποίησης και τα προβλήματα ύπνου είναι οι τρεις πρώτες σε σειρά εκδηλώσεις του άγχους που κατέχει ένα άτομο. Είναι χαρακτηριστικό ότι αυτές οι αιτίες όχι μόνο εμφανίζουν τους υψηλότερους μέσους όρους αλλά επιπλέον έχουν και τη μικρότερη διασπορά τιμών (κάτω από 1,00) που δείχνει μια ομοιόμορφη αντίληψη για την ένταση του κάθε φαινομένου.

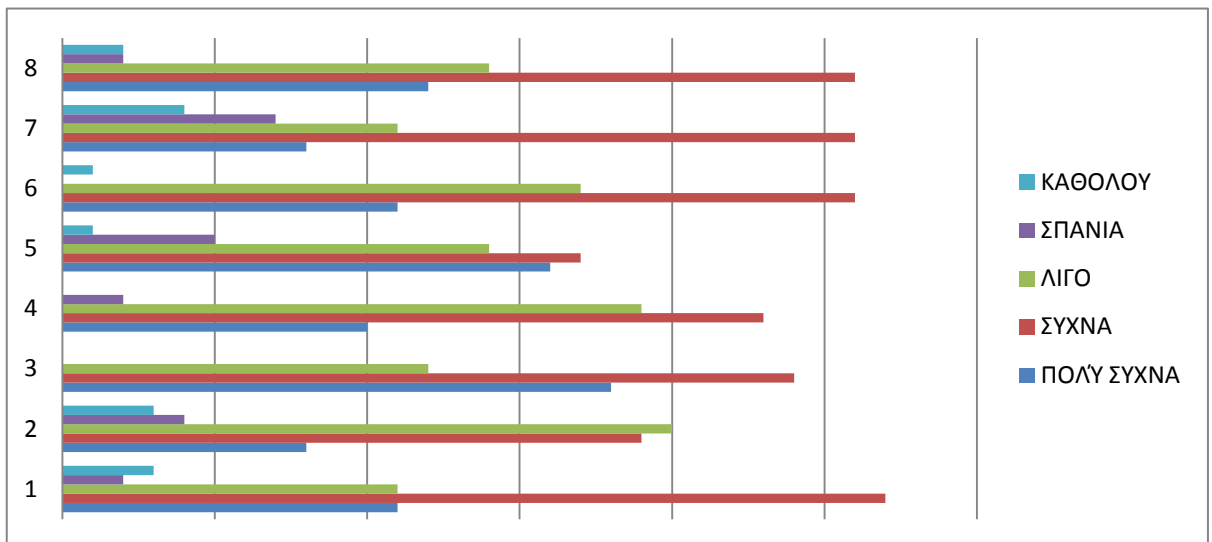
Ένα άλλο χαρακτηριστικό που διακρίνουμε στον πίνακα είναι το ότι υπάρχουν δύο εκδηλώσεις στρες που συγκεντρώνουν όχι μόνο χαμηλά ποσοστά αποδοχής αλλά και τις μικρότερες τιμές ατόμων που συμφωνούν πλήρως καθώς και τις υψηλότερες τιμές ατόμων που διαφωνούν πλήρως.

Αντιδράσεις που εμφανίζονται	Μ.Ο	διακύμανση	% όσων συμφωνούν	% όσων διαφωνούν
ο φόβος	3,41	1,07	12,0	8,0
η οργή	3,21	1,09	11,0	11,0
η κούραση	3,81	0,92	21,6	3,0
προβλήματα ύπνου	3,59	0,99	16,7	5,0
αδιαφορία	3,39	1,15	19,7	7,0
απομόνωση	3,61	1,00	17,8	6,0
απώλεια αυτοκυριαρχίας	3,32	1,14	11,0	11,0
αισθήματα παραίτησης	3,35	1,13	17,8	7,0

Το γράφημα που διαμορφώνεται είναι χαρακτηριστικό



Και μπορούμε να το συγκρίνουμε με το αντίστοιχο που διαμορφώνεται για τους υπάλληλους ασφαλιστικών εταιρειών που, όπως είδαμε υπάρχει και το περισσότερο άγχος.



Όπου η συμφωνία (βαθμοί 4 και 5) αυξάνεται εις βάρος της διαφωνίας για την ύπαρξη των αντίστοιχων συναισθημάτων.

Στη συνέχεια υπάρχουν δύο πίνακες με στοιχεία που αναφέρονται σε θέματα μάνατζμεντ και πολιτικής της κάθε ασφαλιστικής εταιρείας δηλαδή πόσο επηρεάζονται τα επίπεδα στρες στην εργασία από τις σχέσεις με στελέχη, συνεργάτες και πελάτες.

Δεν πρέπει να μας διαφεύγει το γεγονός ότι η έρευνα που γίνεται αφορά τον ασφαλιστικό κλάδο, ο οποίος οργανωσιακά έχει κάποιες ιδιαιτερότητες καθώς δεν υπάρχουν ιεραρχίες δομημένες με τη κλασική έννοια του όρου. Επίσης έννοιες όπως «συνάδελφος», «επικοινωνία» και «αρμοδιότητες» χρειάζεται ενδεχομένως να αποκωδικοποιηθούν κατά την ανάλυση των απαντήσεων. Οι ενδεικτικές συνεντεύξεις που έγιναν μας έκαναν να επισημάνουμε τις ατέλειες και να προσπαθήσουμε να “μεταφράσουμε” τις απαντήσεις.

Ας δούμε αρχικά την μεγάλη εικόνα των αποτελεσμάτων. Φαίνεται να είναι κοινά αποδεκτό ότι “οι κακές συνθήκες εργασίας” αποτελούν τη μεγαλύτερη πηγή στρες με τη λογική της καθημερινής όχλησης για κάποιον που πηγαίνει να περάσει 8 ώρες σε ένα ανθυγιεινό ή/ και ανασφαλές περιβάλλον.

Παράγοντες στρες	M.O	διακύμανση	% όσων συμφωνούν	% όσων διαφωνούν
πιστικοί χρόνοι	3,31	1,03	13,0	2,6
μη ρεαλιστικοί στόχοι	3,74	0,92	18,5	1,8
πίεση για επιτυχία	3,71	0,90	19,3	1,8
πιστικός έλεγχος	3,64	1,11	21,8	7,3
αδυναμία ελέγχου	3,31	1,1,15	13,5	9,1
έλλειψη διαδικασιών & ελέγχου	3,89	0,96	23,6	4,6
μη καθορισμένες αρμοδιότητες	3,84	1,01	23,6	5,2
επικάλυψη αρμοδιοτήτων	3,77	0,93	19,5	2,6
κακή συνεργασία με συναδέλφους	3,33	1,08	13,0	6,4
κακές συνθήκες εργασίας	4,12	0,78	33,3	0

Πολιτικές που εφαρμόζονται	M.O	διακύμανση	% όσων συμφω νούν	% όσων διαφωνούν
απαιτητικές διαδικασίες και γραφειοκρατία	3,79	0,87	18,2	1,8
άδικο σύστημα ανταμοιβών	3,49	1,07	16,6	4,6
έλλειψη ενημέρωσης, μέσων & εκπαίδευσης	2,16	1,05	1,8	28,7
η μη αναγνώριση επιτυχιών	3,91	1,00	33,3	2,6
απαιτητικό ωράριο	3,72	1,09	28,7	3,5
μη αξιοποίηση ευκαιριών & δυνατοτήτων	2,38	1,21	5,5	27,7
κακή πολιτική της διοίκησης	3,89	0,83	25,9	0
κακή συνεργασία με	3,33	1,08	13,0	6,4
ύπαρξη προκατάληψης από τη Διοίκηση	3,17	1,08	10,0	8,8
κακή συμπεριφορά από την εταιρεία	3,13	1,13	11,1	8,8
έλλειψη επικοινωνίας με τη εταιρεία	3,19	1,29	19,4	11,8
ο φόβος της αλλαγής	2,71	1,30	9,2	24,0
η αβεβαιότητα για το μέλλον	3,41	1,10	15,7	7,4
η ανασφάλεια για τη θέση	3,54	1,18	22,2	8,3
οι απαιτήσεις της θέσης	3,60	1,09	22,2	4,6

Τόσο ο υψηλός Μ.Ο. (Μ.Ο= 4,12) όσο και η μεγάλη αποδοχή και ο μηδενικός αριθμός διαφωνιών αυτό δείχνουν.

Αντίθετα παράγοντες όπως “οι πιεστικοί χρόνοι” “αδυναμία ελέγχου”, “κακή συνεργασία με συναδέλφους” και έχουν χαμηλούς Μ.Ο. τιμών (Μ.Ο. στη περιοχή του 3,3) και χαμηλές τιμές αποδοχής (γύρω στο 13%) ενώ σε όλες τις περιπτώσεις οι τιμές του ποσοστού των διαφωνούντων είναι αρκετά υψηλότερος από το Μ.Ο όλων των τιμών.

Όσον αφορά τις πολιτικές που εφαρμόζει η εταιρεία η ανάλυση των αποτελεσμάτων δείχνει ότι υπάρχουν πολιτικές που είναι ενοχλητικές και έχουν συμμετοχή στη διαμόρφωση του άγχους και άλλες που δεν έχουν καμία συμμετοχή.

Οι τρεις κύριες αιτίες εμφάνισης άγχους όσον αφορά τις πολιτικές που εφαρμόζουν οι εταιρείες είναι:

Η μη αναγνώριση και ανταμοιβή των επιτυχιών (Μ.Ο. 3,91)

Η κακή πολιτική της εταιρείας (Μ.Ο. 3,89)

Η απαιτητικές διαδικασίες και η γραφειοκρατία (Μ.Ο. 3,79)

Στον κλάδο των ασφαλειών, αντίθετα από ότι συμβαίνει σε πιο παραγωγικούς κλάδους, υπάρχουν πολιτικές που έχουν μικρή μόνο σημασία. Είναι ενδεικτικό το διάγραμμα που ακολουθεί, όπου διακρίνονται πολιτικές με Μ.Ο. μικρότερο από 2,5 που μπορεί να θεωρηθεί ως όριο διαφωνίας για τη συμμετοχή στη διαμόρφωση του άγχους.



Για το τέλος της έρευνας ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να εκτιμήσουν το πόσο άγχος τους δημιουργεί η εργασία τους. Οι απαντήσεις στην ερώτηση αυτή έχουν ως εξής :

Ο μέσος όρος του δείκτη άγχους για το δείγμα της έρευνας είναι 3,55 που σημαίνει ότι η “συνισταμένη άγχους” είναι στη μέση μεταξύ λίγου και αρκετού άγχους με τη συνήθη για τις απαντήσεις των ερωτήσεων διασπορά τιμών (1,09). Η αναλογία όσων κρίνουν ότι έχουν κάποιο σοβαρό άγχος σχεδόν συμπίπτει με το αποτέλεσμα της αρχικής θεώρησης. Αντίθετα, όσοι κρίνουν ότι δεν έχουν άγχος είναι πολύ λιγότεροι από τους όσους έκαναν ανάλογη δήλωση προηγουμένως (20,4% έναντι 43,5%) καθώς προφανώς στη διευκρινιστική ερώτηση απάντησαν με την επιλογή “λίγο άγχος”.

	Μ.Ο	διακύμανση	% όσων το αποδέχονται	% όσων δεν θεωρούν ότι έχουν
Εκτίμηση του άγχους	3,55	1,09	58,3	20,4

5.6 Τα συμπεράσματα της έρευνας

Σκοπός της έρευνας που έγινε ήταν, να προσδιορίσει το εργασιακό άγχος για όσους δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ασφαλιστικών υπηρεσιών και να αξιολογήσει το επίπεδο της σχέσης ανάμεσα στο εργασιακό στρες, την κακή υγεία, τις οργανωτικές δεσμεύσεις που ο κλάδος δημιουργεί.

Χρησιμοποιήθηκε η πρωτογενής έρευνα σε ένα αριθμό 108 ατόμων, αριθμό που κρίνεται ως μη επαρκής για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. 61 από τους 108 ερωτηθέντες (56,5%) απαντούν ότι το εργασιακό περιβάλλον δημιουργεί γενικά άγχος και το ίδιο ποσοστό εκτιμά ότι έχουν και οι ίδιοι άγχος. Όμως είναι αξιοσημείωτο ότι δεν είναι αυταπόδεικτο ότι όσοι εκτιμούν ότι αυτό το είδος εργασίας δημιουργεί άγχος έχουν και οι ίδιοι άγχος καθώς, 4 στους 10 εργαζόμενους, που πιστεύουν ότι έχουν εργασιακό άγχος, δεν εμφανίζει κάποιο από τα κλασσικά συμπτώματα άγχους.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η εργασιακή αβεβαιότητα καθώς και το κακό μάνατζμεντ στις σχέσεις μεταξύ ατόμου και εταιρείας οι αμοιβές και τα οφέλη ήταν οι υψηλότεροι παράγοντες πίεσης στον ασφαλιστικό κλάδο. Δύο παράγοντες άγχους, δηλαδή τα χαρακτηριστικά και ο έλεγχος (μάνατζμεντ) των θέσεων εργασίας, ήταν στατιστικά σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης χαμηλής απόδοσης. Η σωματική κακή υγεία προβλεπόταν καλύτερα από τα χαρακτηριστικά υπερφόρτωσης και εργασίας με πρωτεύοντα συμπτώματα εκείνα της υπερέντασης, της κόπωσης και των πονοκεφάλων. Τρεις παράγοντες άγχους, δηλαδή η ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής (απαίτηση για πολύωρη εργασία), η υπερφόρτωση και τα χαρακτηριστικά και οι συνθήκες της εργασίας, χωρίς να είναι καθοριστικοί μπορούν να δώσουν μια καλύτερη πρόβλεψη για την εξέλιξη της συμπεριφοράς και της ψυχικής κυρίως υγείας των απασχολούμενων στον κλάδο.

Συμπεράσματα

Με τις σημερινές απαιτητικές συνθήκες που έχουν επικρατήσει στις σύγχρονες κοινωνίες κανείς δεν ξεφεύγει από την πιθανότητα να εμφανίσει στη καθημερινότητα του άγχος. Ο εργασιακός χώρος είναι ένας τομέας όπου οι συνθήκες γίνονται ακόμη πιο δύσκολες και οι απαιτήσεις πιο πιεστικές. Η εμφάνιση συμπεριφορών εργασιακού άγχους είναι επομένως ένα αρκετά συνηθισμένο φαινόμενο ιδιαίτερα στις αναπτυγμένες κοινωνίες.

Η προσέγγιση που γίνεται στο άγχος δείχνει ότι τις περισσότερες φορές αυτό είναι ένας προκαταβολικός φόβος. Δηλαδή, ο φόβος για κάτι για το οποίο στην αρχή δεν γνωρίζει κανείς τίποτα ή όχι τόσα όσα θα ήθελε να ξέρει γνωρίζοντας τον εαυτό του. Ο ορισμός και η ένταση επομένως του άγχους σχετίζονται με την εικόνα που έχει κάποιος για τον εαυτό του, την εικόνα που έχει για τους άλλους, το περιβάλλον και ο φόβος της κρίσης. Μπορεί κάποιος να φοβάται ότι δεν συμπεριφέρεται σωστά σε μια κατάσταση που δεν ξέρει και αυτό να του δημιουργεί το άγχος.

Η κατάσταση αυτή έχει σαν αποτέλεσμα, την εμφάνιση αμφιβολίας και αβεβαιότητας για μια κατάσταση, που οδηγεί τις συναισθηματικές αισθήσεις να δώσουν μια προειδοποίηση (έκκριση αδρεναλίνης) και αυτή η έκκριση στη συνέχεια θα δημιουργήσει τη σεροτονίνη της οποίας η επάρκεια επιτρέπει να υπάρχουν συμπεριφορές που ευνοούν την καλή διαχείριση των γεγονότων ενώ η έλλειψη αυτής δημιουργεί τα συμπτώματα άγχους.

Δεδομένης της διαβρωτικής ικανότητας που έχει το εργασιακό άγχος στα άτομα που εργάζονται σε κάθε μορφή επιχείρησης και ειδικότερα στον κλάδο των ασφαλιστικών εταιρειών, θα πρέπει να εφαρμοσθούν προγραμματισμένες παρεμβάσεις για την πρόληψη του εργασιακού άγχους σε όσους ασχολούνται με τη παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών τους που θα αυξήσουν τα επίπεδα ευεξίας στην εργασία ή θα περιορίσουν τους στρεσογόνους παράγοντες, ώστε να επιτύχουν υψηλότερη απόδοση. Παρόλο που είναι σημαντικό να βοηθηθούν μεμονωμένοι εργαζόμενοι των οποίων η ψυχολογική κατάσταση επηρεάζεται από την εργασία τους, η οργανωτική προσέγγιση είναι πιθανόν να είναι πιο αποτελεσματική, καθώς οι περισσότεροι

παράγοντες άγχους βρέθηκαν να ανήκουν στο οργανωτικό επίπεδο και τη διαχείριση των απαιτήσεων της θέσης.

Η ένταση των συμπτωμάτων εργασιακού άγχους εξαρτάται άμεσα από τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων και η διαπίστωση αυτή βοηθάει στην καθιέρωση στρατηγικών αντιμετώπισης του άγχους που βασίζονται περισσότερο στην ενίσχυση της προσωπικότητας των εργαζομένων παράλληλα με τη βελτίωση των τεχνικών διαχείρισης τόσο της καθημερινότητας όσο και των εμφανιζόμενων κατά διαστήματα κρίσεων.

Η αποτελεσματική διαχείριση του εργασιακού άγχους είναι σημαντική, διότι θα οδηγήσει στην καλύτερη απόδοση των εργαζομένων, γεγονός που με τη σειρά του θα δημιουργήσει ένα αίσθημα της επίτευξης και θα βελτιωθεί η ψυχολογική κατάσταση των ατόμων γενικότερα.

Όσον αφορά τις προτάσεις για περαιτέρω μελέτη, το πεδίο είναι πλούσιο και ανοιχτό. Εργασιακό άγχος βιώνουν οι περισσότεροι απασχολούμενοι, οπότε είναι ένα ζήτημα που αφορά όλους τους εργασιακούς κλάδους. Θα μπορούσαν να μελετηθούν και να οργανωθούν στρατηγικές διαχείρισης του άγχους για την καλύτερη απόδοση των εργαζομένων (Όπως ομάδες προϊσταμένων- υπαλλήλων, βιωματικά εργαστήρια πάνω στην ομαδοσυνεργατικότητα, υποχρεωτικά διαλείμματα, ώρες άσκησης, κίνητρα για την προσωπική ζωή των υπαλλήλων, κ.ά.). Παρεμβάσεις για δημιουργικότερους και πιο «ανθρώπινους» τρόπους διοίκησης. Σχεδίαση αποτελεσματικότερων εργασιακών συνθηκών και περιβαλλόντων κ.ά.

Κλείνοντας το εργασιακό άγχος είναι κάτι που όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να μάθουμε να διαχειριζόμαστε, ώστε να βελτιώσουμε την εργασιακή μας απόδοση αλλά και την προσωπική μας ζωή εν γένει.

Βιβλιογραφία

Ελληνική βιβλιογραφία

Εμμανουηλίδου Καλλιόπη; (2013). *Γυρίζω σελίδα στο άγχος*. Εκδόσεις Μεταίχμιο, 2013

Κάντας, Αριστοτέλης; (1995). *Οργανωτική-βιομηχανική ψυχολογία*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, 1995

Μέντελτον, Κεϊτ; (2015). *Τα πρώτα βήματα για να νικήσεις το άγχος, (e-book)*. Εκδόσεις Ψυχογιός, 2015.

Παπαδοπούλου, Έλενα; Πετράκη, Μαρία; (2014), *Εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ Κρήτης

Παπαμιχαλάκη, Αγγελική; (2014). *Στρες και μηχανισμοί άμυνας στο νοσηλευτικό προσωπικό*. Πτυχιακή εργασία ΤΕΙ Ανατ. Θράκης

Πλουμιστάκος, Νικόλαος, (2017). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας. Μεταπτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2017

Σμυρναίου, Ζαχαρούλα, (χ.χ). Παιδαγωγικά μαθήματα. Σχολή Φιλοσοφίας, τμήμα Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας.

Τσιάκκιρος, Ανδρέας; (2012). *Το επαγγελματικό άγχος των διευθυντικών στελεχών*. Εκδοτικός όμιλος Ίων, 2012.

Ξένη βιβλιογραφία

Abrahamsson Lena, (2000). *Production economics analysis of investment initiated to improve working environment*. Applied Ergonomics 31 (1): 1-7, March 2000.

Adam, E. K.; Frost, A.; Hoyt, L. T.; Chung, A. L., (2015). *Daily life with depressive symptoms: Gender differences in adolescents' everyday emotional experiences*. Journal of Adolescence, 43

Adams, G. A.; & Jex, S. M. (1999). *Relationships between time management, control, work–family conflict, and strain*. Journal of Occupational Health Psychology, 4(1)

Adler, A. B., Vaitkus, M. A., & Martin, J. A. (1996). **Combat exposure and posttraumatic stress symptomatology among U.S. soldiers deployed to the Gulf War.** *Military-Psychology*, 8

Aitken, Lisa; (2018). **What is stress and what causes it?**,(online), Health24, updated 03August 2018. MRC Unit on Anxiety and Stress Disorders, <https://www.health24.com/Mental-Health/Stress/About-stress/What-is-stress-and-what-causes-it-20120721>

Aust B, Ducki A., (2004). **Comprehensive health promotion interventions at the workplace: experiences with health circles in Germany.** *Journal Occupational Health Psychology*. 2004 Jul;9 (3)

Barling, Julian; Kelloway, Kevin; Frone Michael R., (2004).**Handbook of Work Stress** SAGE Publications, Inc; 1 edition, September 2014.

Beehr, T. A., (1976). **Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain.** *Journal of Applied Psychology*, 61(1)

Beeme, David; (2017). **Qu'est-ce que le stress ?**, (online), Doctissimo, 27 Mars, 2017. Διαβάστηκε από http://www.doctissimo.fr/html/forme/bien_etre/fo_758_stress_definition.htm

Berger, Peter;, (2003). **Review of the Job Stress Survey.** Mental After Care Association. London, U.K.

Bowers, C. A.; Weaver, J. L. & Morgan, B. B. (1996). **Moderating the performance effects of stressors.** In J. E. Driskell & E. Salas (Eds.), *Stress and human performance* Mahwah, NJ

Boyatzis, Richard E.; McKee Annie;, (2005). **Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion.** Harvard Business Review Press; 1 edition (October 27, 2005)

Brandberry, Travis; Greaves,Jean; (2009). **Emotional Intelligence 2.0.** TalentSmart; Enhanced, New edition, 2009

Cherniss, Cary, (2002). **Emotional Intelligence and the Good Community.** *American Journal of Community Psychology* 30(1):1-11, March 2002

Chignell, Barry;, (2018). ***The importance of emotional intelligence in the workplace***, (online) CIPHR, February 13th, 2018). <https://www.ciphr.com/features/emotional-intelligence/>

Cooper, Cary L., (2009). ***Stress and well-being***. Published in Stress and Health, vol. 25, issue 3, July 10,2009.

Cooper, C.L.; Dewe, P. and O'Driscoll, M.P., (2001). ***Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications***. Sage, Thousand Oaks.

Cropanzano, R., & Rupp, D. E. (2003). ***An overview of organizational justice: Implications for work motivation***. In L. W. Porter, G. Bigley, & R. M. Steers (Eds.), Motivation and work behavior (7th Ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.

Cummings, Thomas G.; Huse, Edgar S., (1993), ***Organization Development and Change***. West Publishing Company, St Paul, 1993

Cooper, Cary L., (2012). ***Work Stress and Coping: Forces of Change and Challenges***. SAGE Editions

Dewe, Philip; Kompier, Michael A, (2009). ***Wellbeing and work: future challenges*** online, ανέβηκε στη πλατφόρμα researchgate διαβάστηκε από <https://www.researchgate.net/publication/291985192> ***Wellbeing and work future challenges***

Diaz R. I., & Diaz-Cabrera D. (1997). ***Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety***. Accident Analysis and Prevention,

Divakar, Jayadev Babuq (2015). ***Factors leading to work stress and its impact on employee performance***. MBA Dissertation, Dublin Business School, 2015

Driskell, James E.; Moskal, Patrick J.; Carson, Rhonwyl, (1986). ***Stress and Human Performance***, online, ανέβηκε στη πλατφόρμα researchgate διαβάστηκε από <https://www.researchgate.net/publication/235134909> ***Stress and Human Performance***

Druskat, Vanessa Urch; Wolff, Steven, (2001). ***Building the Emotional Intelligence of Groups***. Harvard business review 79(3):80-90, 164 · April 2001

- Dumbrava, G. (2011). **Workplace Relations and Emotional Intelligence**. Annals of the University of Petrosani, Economics, 11(3),
- Easterbrook, J. A., (1959). **The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior**. Psychological Review, 66(3)
- Faulkner H., & Patiar A. (1997). **Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry**. International Journal of Hospitality Management, 16/1, 99–117.
- French, J.R.; and Kahn, R.L., (1962) **A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health**. Journal of Social Issues, 18
- Friedman, Isaac & Mann, Leon, (1993). **Coping patterns in adolescent decision making: An Israeli-Australian comparison**. Journal of Adolescence 16(2):187-99 · July 1993
- Friedman Meyer and Rosenman Ray; (1974). **Type A Behavior and Your Heart**. Publisher Alfred A. Knopf, 1st ed. March 1974.
- Gaillard, A.W; Steyvers, Frank J.M, (1989). **Sleep Loss and Sustained Performance**. Chapter of the book Vigilance and Performance in Automatized Systems, January 1989.
- Ganster, Daniel C.; Loghan, Mary S;, (2005). **An Experimental Evaluation of a Control Intervention to Alleviate Job-Related Stress**. Journal of Management, Vol. 31 No. 1, February 2005
- Gayathri, N.; Meenakshi,K., (2012). **Indian Education System and Emotional Intelligence**. Indian Journal of Higher Education
- Gellis Zvi; Kim Jong Chum and Hwang Chul Sung, (2006). **New York state case manager survey: Urban and rural difference in Job activities, job stress, and job satisfaction**. The Journal of Behavioral Health Services and Research, 31 (4), 430-440.
- Glazer, Sharon; Liu Cong;, (2017), **Work, Stress, Coping, and Stress Management**, (online) Oxford Research Encyclopedia of Psychology, Industrial and Organizational Psychology, April 2017.

Goldberg, Amir; (2016). **Organizational Behavior**, (online), Insights by Stanford Business.

https://www.google.gr/search?q=Organizational+Behavior&rlz=1C1EODB_enGR573GR575&oq=Organizational+Behavior&aqs=chrome..69i57j69i60j35i39l2j0l2.1812j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Goleman, Daniel, (1996). **Emotional Intelligence**. Bloomsbury Publishing company

Halperin W.E., (1996). **The role of surveillance in the hierarchy of prevention**. American Journal of Industrial Medicine,1996, (29)

Hatton C1, Emerson E, Rivers M, Mason H, Mason L, Swarbrick R, Kiernan C, Reeves D, Alborz A., (1999). **Factors associated with staff stress and work satisfaction in services for people with intellectual disability**. Journal of Intellectual Disability Research, 1999 August 43 (p4)

Hogan, Robert, Shelton, Dana, (2011). **A Socioanalytic Perspective on Job Performance**. Journal of human performance, volume 11. 1998.

Hurrell J.J, Murphy L.R., (1996). **Occupational stress intervention**. American Journal of Industrial Medicine,1996, (29)

Jaffe Gill E.; Smith M.; Larson H.; & Segal J. (2007). **Understanding stress: Signs, symptoms, causes, and effects**. [Online]. Retrieved from: http://www.helpguide.org/mental/stress_signs.htm

Janis, I. L., & Mann, L., (1977). **Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment**. New York, NY, US: Free Press.

Jemmott John B.; McClelland, L., (1987). **Social Motives and Susceptibility to Disease: Stalking Individual Differences In Health Risks**. Journal of Personality, Volume 55, Issue 2

Idzikowski, C & Baddeley, A, (1983). **Fear and dangerous environments. in Stress and Fatigue in Human Performance**. John Wiley & Sons

Kahn, R.L.; Wolfe, D.M.; Quinn, R.P.; Snoek, J.D. and Rosenthal, R.A. (1964) **Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity**. John Wiley, Oxford.

- Karasek R. A., (2004). ***An analysis of 19 international case studies of stress prevention through work reorganization using the demand/ control model.*** Bulletin of Science and Technology. 2004; 24
- Karasek R. A, Theorell T., (1990). ***Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life.*** New York: Basic Books, 1990.
- Kjerulf, A., (2007). ***Happy Hour is 9 to 5,*** Alexander Publishing
- Klein, Stuart M., (1996). ***A management communication strategy for change.*** Journal of Organizational Change Management, Vol. 9 Issue: 2
- Koortzen, Pieter; Ramesar, Saras; Oosthuizen, Rudolf; (2009). ***The relationship between emotional intelligence and stress management.*** Journal of Industrial Psychology, Vol 35, No 1
- Kristof-Brown, Amy L.; Zimmerman, Ryan D. (2005). ***Consequences of individuals fit at work.*** Wiley Online Library, 09 May 2005
- Kyrazoglou, John,, (2016). ***How to reduce occupational stress.*** Bookboon e-book
- Lambert Vickie A et al., (2001). ***Literature review of role stress/strain on nurses: An international perspective*** Nursing & Health Sciences, Volume 3, Issue 3
- Lamontagne Anthony, Keegel Tessa, Amber Louie, Landsbergis Paul, ***Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005.***International Journal of Occupational Environmental Health, vol. 13/No3, July-September 2007.
- Landsbergis Paul A., (2003). ***The changing organization of work and the safety and health of working people: a commentary.*** Journal of Occupational & Environmental Health, 2003 (45)
- Larsen, Jeff T; Mc Graw, Peter; Cacciopo, John t., (2001). ***Can People Feel Happy and Sad at the Same Time?*** Journal of Personality and Social Psychology .2001. Vol. SI. No. 4
- Lee Raymond L.; Ashforth, Blake E. (1996). ***A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.*** Arizona State University
- Legeron, Patrick;, (2014). ***Le stress au travail.*** Editions Odile Jacob, 6 fevrier 2014

Manning, Georges; Curtis Kent; & McMillen Steve,, (2015). ***Stress: Living and Working in A Changing World***. Whole Pearson Associates Inc.

Macan, Theresa, (1994). ***Time Management: Test of a Process Model*** Journal of Applied Psychology 79(3):381-391 · June 1994

Macan, Theresa,; Shahanu, Comila; Dipboye, Robert L. (1990). ***College Students' Time Management: Correlations With Academic Performance and Stress***. Journal of Educational Psychology 82 (4)

Mannocci A.; Marchini L.; Scognamiglio A.; La Torre G,., (2017). ***A set of key questions to assess the stress among bank employees and its reliability***. Senses Sci. 2017, 4, 335–357

Marten, M. (1990). ***On the induction of mood***. Clinical Psychology Review, 10, 1990.

Martin, Ben; (2016). Stress and personality, (online) PsychCentral 16 May 2016. Available at <https://psychcentral.com/lib/stress-and-personality/>

Maslach Christina; Schaufeli Wilmar B.; Leiter Michael .;, (2001). ***Job burnout***. Annual Revue Psychology 2001: 52

Mayer, J. D., & Salovey, P., (1997). ***What is emotional intelligence?*** In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3-34). New York: Harper Collins.

McCarroll, J. E.; Ursano, R. J.; Wright, K. M.; & Fullerton, C. S. (1993). ***Handling bodies after violent death: Strategies for coping***. *American Journal of Orthopsychiatry*, 63(2), 209-214.

McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of in

-

dustrial and organizational psychology: Vol.3 (2nd ed

McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of in

-

dustrial and organizational psychology: Vol.3 (2nd ed

Mc Grath, J.E, (1976). ***Stress and behavior in organizations***. Handbook of Industrial and Organizational psychology, volume 3, 2d edition

McLeod, P., (1977). ***A Dual Task Modality Effect: Support for Multiprocessor Models of Attention***. Quarterly Journal of Experimental Psychology, Vol. 29, No. 4, November 1977, pp. 651-667.

Mhiri, Sinda; (2014). ***L' impact du stress professionnel sur l'implication organisationnelle, l'absentéisme et l' intention de quitter***. These de Docteur, Université de Nice, Juin 2014.

Michie, S; (2002). ***Causes and Management of Stress at Work***. Occupational Environment Medicine, 2002, 59 pp. 67-72.

Miller, Lyle H., Dell Smith, Alma; (1994). ***The Stress Solution***. American Psychological Association, Pocket Books, 1994.

Moorhead, Gregory; and Griffin, Ricky W.; (1998). ***Organizational Behavior: Managing people and organizations***. Houghton Mifflin, 1998

Muse, Lori A.; Harris, Stanley G.; Field Hubert S.; (2003). ***Has the Inverted-U Theory of Stress and Job Performance Had a Fair Test?*** Human Performance, volume 16, 2003 issue 4.

Nag, P.K; Patel, V.G, (1998). ***Work accidents among shiftworkers in industry***. International Journal of Industrial Ergonomics, Volume 21, Issues 3–4, March 1998

Noblet Andrew, (2003). ***Building health promoting work settings: identifying the relationship between work characteristics and occupational stress in Australia***. Health Promotion International, volume 18, issue 4, December 2003.

Nurul Aini Binti, Ibrahim; (2013). ***The effect of workers stress on the Job Performance***. Thesis Faculty of Technology Malaysia University Pahang, December 2013.

O' Connor, Richard; (2005). ***Undoing Perpetual Stress: The Missing Connection between Depression, Anxiety and 21st Century Illness***. Berkley Books, New York.

Oksanen, Kaisa; Staehle, Pirjo, (2013). ***Physical environment as a source for innovation: Investigating the attributes of innovative space***. Journal of Knowledge Management 17(7), October 2013

Peeters, Miranda A.; Rutte, Christel G., (2005). ***Time Management Behavior as a Moderator for the Job Demand-Control Interaction***. Journal of Occupational Health Psychology 10(1):64-75 · February 2005

Pinkney, James; (1983). ***Review of the Job Stress Survey***. East Carolina University, Greenville, NC.

Quick, J.C.; Quick, J.D.; Nelson, D.L.; Hurrell, J.J. (1997). ***Preventative stress management in organisations***. Washington DC: American Psychological Association.

Reuven, Bar-on; (2006). ***The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence***,(online), Psicothema 18 Suppl. 13-25, February 2006, read by https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence

Rotter, J. B.; (1966). ***Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement***. Psychological Monographs, 80(1, Whole No. 609).

Rousseau, V., & Aubé, C. (2010). *Social Support at Work and Affective Commitment to the Organization: The Moderating Effect of Job Resource Adequacy and Ambient Conditions*. **The Journal of Social Psychology, 150**

Selye, H.; (1975). *Stress and distress*. **Comprehensive therapy,1975, December 1(8)**

Seymour, D.J, & Black K.; (2002) ***Stress in primary care patients*** . New York Mc Graw-Hill.

Shaham, Y.; Singer, J. E. & Schaeffer, M. H. (1992). ***Stability/instability of cognitive strategies across tasks determine whether stress will affect judgmental processes***. Journal of Applied Social Psychology, 22(9), 691-713.

Stacciarini, Jeanne-Marie R.; Troccoli, Bartholomeu Torres; (2004). *Occupational stress and constructive thinking: health and job satisfaction*. Wiley Online Library

Staw, B. M.; Sandelands, L. E.; & Dutton, J. E. (1981). *Threat-rigidity effects in organizational behavior: A multilevel analysis*. *Administrative Science Quarterly, 26(4)*

Swanepoel, Sonia; Botha Petrus A.; Mangonyane Nancy B.; (2014). ***Politicisation of performance***. Journal of Human Resource Management, vol. 12 No 1, 2014

Steve, Williams; (2011). ***Managing workplace stress: a best practice blueprint***. Volume 1 of Fast track series, Publisher Wiley, Original from Cornell University,

- Terluin, B.; van Rhenen A.; Terluin, B.,W.; Schaufeli, W.B.; & de Haan, M.; (2004). **The FourDimensional Symptom Questionnaire (4DSQ): Measuring distress in a working population.** *Work and Stress*, 18,
- Thorndike, E. L.; Bregman, E. O.; Tilton, J. & Woodyard, E. (1928). **Adult learning.** Oxford, England: Macmillan.
- Thorndike R. L.; & Stein S.; (1937). **An evaluation of the attempts to measure social intelligence.** *Psychological Bulletin*, 34, p.275-284
- Van Rhenen, Willem; Taris, Toon W.; Schaufeli, Wilmar B., (2008). **Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-Being?** *Applied Psychology* 57 (2) April 2008
- Yerkes, Robert M. and Dodson, John D.; **The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation**, first published 1908. *Journal of Comparative Neurology* Volume 18, Issue 5
- Wallsten, Thomas S.; Einhorn,Hillel J.; Ebbesen, Ebbe B., (1979). **Cognitive Processes in Choice and Decision Behavior.** *Applied Psychology* 57 (31), 3
- Wons, A; Bargiel-Matusiewicz, K.; (2011). **The emotional intelligence and coping with stress among medical students.** *Wiad Lek.* 2011;64(3):181-7 read from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22335141>
- Zeb, A.; Rehman, G.S.; (2015). **The impact of job stress on employee's performance: Investigating the moderating effect of employees motivation.** *City Univ. Res. J.* 2015, 5, 120–129.

Το Διαδίκτυο

<https://www.stress.org/workplace-stress/>

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22271841>

<https://www.healthline.com/health/whats-your-stress-type>

<https://www.mentalhelp.net/blogs/types-of-stress-and-their-symptoms/>

<https://www.huffpost.com/entry/job-killing-you-8-types-of-719681>

https://en.wikipedia.org/wiki/Occupational_stress

Παράρτημα Α'

ΤΑ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Το Φύλο	
Άνδρας	
Γυναίκα	

2. Η Ηλικία	
μέχρι και 25	
26-40	
41-60	
άνω των 60	

3. Η θέση απασχόλησης	
Ιδιοκτήτης πρακτορείου παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών	
Υπάλληλος γραφείου ασφαλιστικής εταιρείας	
Αποκλειστικός ασφαλιστικός πράκτορας	
Τραπεζικός υπάλληλος (Bankassurance)	
Άλλο	

4. Πιο είναι το είδος της εταιρείας ασφαλίσεων που εργάζεσθε;	
Πολυεθνική ή θυγατρική πολυεθνικής Ελληνική ασφαλιστική επιχείρηση	
Προσωπική επιχείρηση	
Χρηματοπιστωτικός οργανισμός (τράπεζες)	

5. Πόσα χρόνια εργάζεσθε στο χώρο των ασφαλειών	
0-5 χρόνια	
5-10 χρόνια	
10-15 χρόνια	
Περισσότερο από 15 χρόνια	

Β' Το εργασιακό περιβάλλον και τα αποτελέσματα

6. Θεωρείτε ότι το εργασιακό σας περιβάλλον γενικά δημιουργεί άγχος;	
ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

7.Εσείς αισθάνεστε άγχος στη δουλειά σας;	
ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

8. Ποια από τα παρακάτω συμπτώματα άγχους αισθάνεστε ότι έχετε (περισσότερες από μια απαντήσεις)	
Συχνούς πονοκέφαλους	
Κατάθλιψη	
Συμπτώματα πανικού	
Συνεχή κόπωση	
Σφίξιμο στο στομάχι	
Υπερένταση	
Άλλα συμπτώματα	

9. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο άγχος σας δημιουργείται κατά την εργασία σας από τις παρακάτω καταστάσεις					
	Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
	1	2	3	4	5
Πολλές ώρες εργασίας					
Υπερβολικές απαιτήσεις					
Έλλειψη αντικειμένου εργασίας					
Μονότονη ή επαναλαμβανόμενη εργασία					
Πιεστικές απαιτήσεις χρόνου					
Όχι αρκετά διαλείμματα					

10. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο συχνά εκδηλώνονται σε εσάς τα ακόλουθα συμπτώματα					
	Καθόλου	Σπάνια	Λίγο	Συχνά	Πολύ συχνά
	1	2	3	4	5
Φόβος					
Αισθήματα οργής					
Κούραση					
Προβλήματα ύπνου					
Αδιαφορία					
Κατάθλιψη					

Απώλεια αυτοκυριαρχίας και ελέγχου					
Αισθήματα παραίτησης					

11. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο άγχος σας δημιουργούν κατά την εργασία σας οι παρακάτω καταστάσεις					
	Καθόλου	Πολύ Λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
	1	2	3	4	5
Πιεστικοί χρόνοι					
Μη ρεαλιστικοί στόχοι					
Πίεση για επιτυχία					
Πιεστικός έλεγχος από τη διοίκηση					
Αδυναμία ελέγχου της εργασίας από εσάς					
Η έλλειψη ελέγχου					
Δεν υπάρχουν καθορισμένες αρμοδιότητες					
Η επικάλυψη των αρμοδιοτήτων					
Απαιτητικές διαδικασίες					

12. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο άγχος σας δημιουργούν κατά την εργασία σας οι παρακάτω καταστάσεις

	Καθ όλο υ	Πολύ λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
	1	2	3	4	5
Άδικο σύστημα αμοιβών					
Κακές συνθήκες εργασίας					
Έλλειψη βοηθημάτων και εξοπλισμού					
Μη αναγνώριση επιτευγμάτων					
Δύσκολο ωράριο και βάρδιες					
Μη αξιοποίηση των δυνατοτήτων					
Κακό μάνατζμεντ					

13. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο άγχος σας δημιουργούν κατά την εργασία σας οι παρακάτω καταστάσεις

	Καθ όλο υ	Πολύ λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
	1	2	3	4	5
Έλλειψη επικοινωνίας με τους συναδέλφους					
Η ύπαρξη προκατάληψης					
Κακή συμπεριφορά συναδέλφων					

Έλλειψη επικοινωνίας με τη Διοίκηση					
Έλλειψη σεβασμού από τη διοίκηση					
Ο φόβος των αλλαγών που γίνονται στην εταιρεία					
Η αβεβαιότητα για το μέλλον					
Η ανασφάλεια για τη διατήρηση της θέσης					

Γ' Οι τεχνικές πρόληψης του άγχους

14. Παρακαλούμε σημειώστε σε κλίμακα 1 έως 5 πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις					
	Καθ όλο υ	Πολύ λίγο	Λίγο	Πολύ	Πάρα πολύ
	1	2	3	4	5
Το εργασιακό άγχος δημιουργείται από τις απαιτήσεις της θέσης					
Κάθε επιχείρηση επιδιώκει ενεργά τη μείωση του εργασιακού άγχους					

Το άγχος αντιμετωπίζεται πιο αποτελεσματικά στη πηγή του					
Μόνο όσοι εργάζονται σε μια θέση γνωρίζουν πώς να αντιμετωπίσουν το άγχος που δημιουργείται					
Ο ρόλος της επιτροπής των εργαζομένων για καταπολέμηση του άγχους είναι μόνο συμβουλευτικός					
Το εργασιακό άγχος υπάρχει πάντοτε σε μια επιχείρηση					

Πόσο είναι το εργασιακό άγχος που εκτιμάτε ότι έχετε;				
Μηδενικό	Πολύ λίγο	Λίγο	Αρκετό	Πολύ
1	2	3	4	5