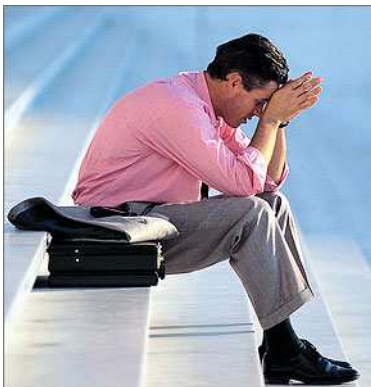




ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Επίδραση του Εργασιακού Άγχους στην Απόδοση του Προσωπικού των Τοπικών Επιχειρήσεων



Όνομα Σπουδάστριας: **Μαρία Σιαφή**
Α.Μ : 3512

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Μάρκος Κουργιαντάκης

Ηράκλειο, Μάιος 2012

Πτυχιακή Εργασία
Η Επίδραση του Εργασιακού Άγχους στην
απόδοση του προσωπικού των τοπικών
επιχειρήσεων

Όνομα Σπουδάστριας: Μαρία Σιαφή

A.M: 3512

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Κουργιαντάκης Μάρκος

© 2012, ΤΕΙ Κρήτης

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την διεκπεραίωση της πτυχιακής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω και να αφιερώσω αυτή την εργασία σε όλους όσους συμμετείχαν και βοήθησαν ώστε να ολοκληρωθεί αυτή η εργασία.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Μάρκο Κουργιαντάκη για την υποστήριξη που μου παρείχε κατά την διάρκεια εκπόνησης της εργασίας μου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία παρουσιάζει δευτερογενώς τις σημαντικότερες παγκόσμιες και εγχώριες τάσεις στο φαινόμενο του εργασιακού άγχους και πως αυτό επιδρά στην ψυχική και σωματική υγεία των εργαζόμενων αλλά και την απόδοσή τους σε καθημερινή βάση.

Μέσω πρωτογενούς έρευνας, διερευνάται η ύπαρξη ή μη σημαντικών παραγόντων που ενισχύουν το εργασιακό άγχος στο προσωπικό των τοπικών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας, φαίνεται ότι στις τοπικές επιχειρήσεις, παράγοντες όπως οι σχέσεις με συναδέλφους/ προϊσταμένους ή οι εργασιακές συνθήκες δεν έχουν ακόμη ιδιαίτερη βαρύτητα στην δημιουργία/ ενίσχυση φαινομένων εργασιακού άγχους. Παρόλα αυτά παράγοντες όπως το ωράριο εργασίας και η ανταμοιβή της εργασίας εμφανίζονται πιο σημαντικοί για την πρόκληση εργασιακού άγχους.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Άγχος.....	8
2.1 Ιστορική αναδρομή του άγχους.....	8
2.2 Που οφείλεται το άγχος;.....	9
2.3 Γυναικείο Φύλο.....	10
2.4 Συμπτώματα άγχους.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Εργασιακό Άγχος.....	14
3.1 Αίτια- Συμπτώματα Εργασιακού Άγχους.....	15
3.2 Η τραγική αλήθεια των αριθμών	17
3.3 Αγχογόνοι παράγοντες στη εργασία	19
3.3.1 Πιο συγκεκριμένα παράγοντες που συνδέονται με την εργασία:	19
3.3.2 Παράγοντες που συνδέονται με προσωπικά ζητήματα	20
3.4 Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων.....	21
3.5 Νομοθετικό πλαίσιο για την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων.....	22
3.6 Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους από τις επιχειρήσεις.....	23
3.6.1 Συμβολή των Εργαζομένων.....	25
3.6.2 Συμβουλές Εργοδοτών	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Έρευνα για τους παράγοντες άγχους σε εργαζομένους τοπικών επιχειρήσεων	27
4.1. Σκοπός της έρευνας	27
4.2. Μεθοδολογία Έρευνας.....	28
4.3. Αποτελέσματα	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματα.....	40
Βιβλιογραφία	44
Παράρτημα Ι: Ερωτηματολόγιο.....	46

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

Εισαγωγή

Στην σημερινή εποχή, δυστυχώς, όλο και περισσότεροι άνθρωποι νιώθουν εξαντλημένοι σωματικά και ψυχικά από την εργασία τους και επιστρέφουν στα σπίτια τους εκνευρισμένοι, θυμωμένοι αλλά το πιο σημαντικό συναισθηματικά "άδειοι", χωρίς να τους ενδιαφέρουν πλέον οι επαγγελματικοί στόχοι που είχαν κάποτε θέσει με ενθουσιασμό.

Στον επαγγελματικό χώρο βιώνουν καθημερινά έντονη πίεση, άγχος, αίσθημα ματαίωσης, ότι τίποτα δεν γίνεται όπως έχει ήδη προγραμματιστεί, ότι διαρκώς τους πιέζουν για περισσότερα με τις ίδιες οικονομικές απολαβές. Επιπλέον έχει προστεθεί και το άγχος της αβεβαιότητας, δηλαδή δεν ξέρουν τι μπορεί να προκύψει την επομένη και ότι μπορεί ξαφνικά να βρεθούν χωρίς δουλειά και μάλιστα χωρίς να υπάρχει κάποιος σοβαρός λόγος.

Χρειάζεται λοιπόν υπερπροσπάθεια σε ψυχολογικό επίπεδο για να επιβιώσει κανείς σε μια τέτοια κατάσταση. Ο εργαζόμενος, συχνά νιώθει ότι δεν μπορεί να κάνει κάτι, να παραπονεθεί, να αλλάξει την κατάσταση αφού λαμβάνει διαρκώς το μήνυμα ότι, ίσως θα έπρεπε να είναι και ευχαριστημένος που δεν είναι άνεργος σε μια τέτοια δύσκολη εποχή.

Ειδικές έρευνες τονίζουν ότι το κόστος που σημειώνεται σε μια επιχείρηση από τη συνεχή απουσία υπαλλήλων λόγω άγχους/ ασθένειας, τις παραιτήσεις και την επανεκπαίδευση νεοπροσληφθέντων, τις αποζημιώσεις, αλλά κυρίως, την απώλεια ανθρώπινου δυναμικού-γνώσεις, δεξιότητες είναι ανυπολόγιστο! Ίσως οι σύγχρονες επιχειρήσεις αλλά και ο κάθε εργοδότης χρειάζεται να δώσουν ιδιαίτερη προτεραιότητα σε αυτή την κατεύθυνση. Είναι μάλλον, η πιο αποτελεσματική και προσοδοφόρα επένδυση που μπορούν να επιλέξουν.

Η παρούσα εργασία έχει διπλό σκοπό:

- ▶ Να παρουσιάσει δευτερογενώς τις σημαντικότερες παγκόσμιες και εγχώριες τάσεις στο φαινόμενο του εργασιακού άγχους και πως αυτό επιδρά στην ψυχική και σωματική υγεία των εργαζόμενων αλλά και την απόδοση τους σε καθημερινή βάση.
- ▶ Να διερευνήσει μέσω πρωτογενούς έρευνας, την ύπαρξη των σημαντικότερων παραγόντων που ενισχύουν το εργασιακό άγχος στο προσωπικό των τοπικών επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, η πτυχιακή εργασία αρχικά εισάγει τον αναγνώστη στην έννοια του «άγχους» (Κεφάλαιο 2), ενώ στο Κεφάλαιο 3 έμφαση δίνεται στο εργασιακό άγχος, στα αίτια και τα συμπτώματά του, καθώς και στους τρόπους αντιμετώπισής του.

Η μεθοδολογία και τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας με ερωτηματολόγια σε εργαζομένους τοπικών επιχειρήσεων σχετικά με το αν και πως βιώνουν το εργασιακό άγχος, αποτυπώνονται στο Κεφάλαιο 4, ενώ στο τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας συνοψίζονται τα κυριότερα συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

Άγχος

Το άγχος είναι κάτι που βιώνουν όλοι οι άνθρωποι σε διάφορες καταστάσεις της ζωής τους. Είναι ο τρόπος με τον οποίο το σώμα προετοιμάζεται να αντιδράσει απέναντι σε απειλές και κινδύνους.

Παρόλο που ακούγεται παράξενο, το άγχος μπορεί να είναι καλό. Χωρίς αυτό, δεν θα μπορούσαν να αντιδράσουν αποτελεσματικά απέναντι σε άγνωστες καταστάσεις.

Ο όρος Άγχος προέρχεται από το ρήμα ἄγχω, που στην αρχαία ελληνική γλώσσα σημαίνει σφίγγω ή πνίγω. Το άγχος είναι ένα δυσάρεστο συναίσθημα, που εμφανίζεται σε καταστάσεις που το άτομο βρίσκεται σε κίνδυνο ή αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα, γενικότερα όταν έρχεται αντιμέτωπος με μία δύσκολη κατάσταση.

Το άγχος μπορεί να έχει ψυχογενή προέλευση ή μπορεί να είναι συνέπεια σωματικής πάθησης. Επιπλέον, εξαρτάται από τις γνωστικές, συναισθηματικές διεργασίες, τον τρόπο ζωής του ατόμου και τον τρόπο αντίληψης του.

Κάθε άτομο έχει ένα ορισμένο βαθμό άγχους, ο οποίος θεωρείται φυσιολογικός κάτω από ορισμένες περιστάσεις. Σε κάποιες άλλες, όμως, περιπτώσεις αυξημένου άγχους, προξενεί κακό και συντελεί στο να υπολειπουργεί το άτομο στις δραστηριότητες του και στο να επηρεάζεται αρνητικά η υγεία του (Βικιπαίδεια).

2.1 Ιστορική αναδρομή του άγχους

Το άγχος προήλθε πριν από χιλιάδες χρόνια, στην εποχή που οι πρόγονοι ζούσαν στα δάση. Εξαιτίας των τότε συνθηκών, υπήρχε πάντα η απειλή να τους επιτεθούν ή να τους σκοτώσουν τα άγρια ζώα. Προφανώς, κάτω από τέτοιες συνθήκες, χρειάζονταν κάποιον τρόπο για να μπορούν να αντιδράσουν και να επιζήσουν. Έπρεπε, λοιπόν, να βρεθεί κάποιος τρόπος για να μπορούν να διστάζουν τον

κίνδυνο και να ενεργούν με τον καλύτερο τρόπο - είτε να σκοτώσουν το ζώο και να το χρησιμοποιήσουν για τροφή, είτε να τραπούν σε φυγή (απόδραση). Αυτό λοιπόν που χρειάζονταν ήταν το άγχος!!

Το άγχος βοηθούσε τους προγόνους να αντιμετωπίζουν τους κινδύνους. Προετοίμαζε το σώμα τους για "δράση". Χωρίς αυτό, ίσως και να μην είχαν επιζήσει. Ευτυχώς, οι κίνδυνοι που έχουν να αντιμετωπιστούν σήμερα δεν είναι ίδιοι. Παρόλο όμως που δεν υπάρχουν τα ίδια προβλήματα με τους προγόνους, το σώμα δεν έχει αλλάξει από τότε. Ακόμα υπάρχουν τα ίδια συναισθήματα και φυσικά το άγχος. Τα προβλήματα μπορεί να είναι διαφορετικά, αλλά ακόμα και σήμερα είναι καλό να βιώνουμε κάποιο άγχος, ιδιαίτερα σε καινούργιες καταστάσεις.

Το **λίγο άγχος** μπορεί να είναι χρήσιμο. Μπορεί να βοηθήσει έτσι ώστε να υπάρχει η απαραίτητη διέγερση για να ενεργούν με το καλύτερο δυνατό τρόπο. Για παράδειγμα, οι μαθητές έχουν άγχος λίγο πριν τις εξετάσεις, οι ηθοποιοί πριν από μια παράσταση, οι αθλητές πριν από κάποιο αγώνα, κλπ. Για όλους αυτούς, το λίγο άγχος είναι απαραίτητο για να έχουν τη μέγιστη δυνατή απόδοση (Καλπάκογλου, 1997)

2.2 Που οφείλεται το άγχος;

Υπάρχουν πάρα πολλοί παράγοντες που εξηγούν που οφείλεται το άγχος. Έγιναν κάποιες έρευνες στο Οχάιο οι οποίες υποστήριζαν ότι το άγχος μπορεί να οφείλεται και στα γονίδια. Έτσι εξετάζοντας μια ομάδα ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα από τη γέννηση τους μέχρι την ενηλικίωση τους, το 15% των ατόμων, που ήταν ντροπαλά, δειλά κατά τα πρώτα χρόνια της ζωής τους, ήταν ανασφαλείς και διστακτικά να αναλάβουν οποιοδήποτε ρίσκο και στην ενήλικη ζωή τους. Όταν δημοσίευσαν την έρευνα τους οι ερευνητές, ανέφεραν ότι οι εθελοντές φάνηκαν να έχουν κληρονομήσει μια ψυχολογική προδιάθεση που τους δημιουργούσε ή όχι άγχος. Τα συμπεράσματα της μακροχρόνιας έρευνας έδειξαν ότι τα μωρά με φοβίες μεγαλώνοντας έγιναν αγχώδη νεαρά άτομα, τα οποία νιώθουν πίεση κάθε φορά που τους ανατίθεται μια υποχρέωση και νιώθουν άβολα όταν είναι σε χώρο με ξένους ανθρώπους.

Μια άλλη Ιταλική έρευνα αποκάλυψε ότι σε ένα "βραχυκύκλωμα" πληροφοριών στο εγκέφαλο κρύβεται το μυστικό του άγχους. Η αιτία δημιουργίας της διαταραχής αυτής είναι η έλλειψη επικοινωνίας των περιοχών του εγκεφάλου που ελέγχουν το άγχος και τα αρνητικά συναισθήματα. Σύμφωνα με τους ειδικούς, το όλο πρόβλημα

εστιάζεται στο δεξιό ημισφαίριο του εγκεφάλου και στις διασυνδέσεις δύο περιοχών του. Όταν αυτές δεν «μιλούν» μεταξύ τους, τότε δημιουργείται η δυσάρεστη διαταραχή (Madata.gr, 2011).

Το άγχος δεν αφορά μόνο τους σκληρά εργαζόμενους ή όσους τυχαίνει να περνάνε μια δύσκολη περίοδο στη ζωή τους. Το άγχος αφορά όλους τους ανθρώπους, ανεξαρτήτως ηλικίας (σε αντίθεση με τα προηγούμενα χρόνια, τα ποσοστά άγχους, ακόμα και ανάμεσα σε παιδιά και εφήβους, έχουν αυξηθεί σημαντικά), φύλου, επαγγέλματος και οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης, αν και δείχνει **μια αδυναμία στις γυναίκες**. Κι αυτό επειδή πίσω από το άγχος κρύβονται πολλές αιτίες που πολύ δύσκολα μπορεί να αποφύγει κανείς. Έτσι το άγχος μπορεί να οφείλεται:

- ✓ Στο οικογενειακό μας περιβάλλον
- ✓ Σε τυχόν αποτυχίες
- ✓ Σε έλλειψη αυτοπεποίθησης
- ✓ Σε φόβο ή φοβία
- ✓ Σε διλήμματα πάσης φύσεως
- ✓ Σε κοινωνικό περίγυρο
- ✓ Στα γονίδια

2.3 Γυναικείο Φύλο

Το σύνδρομο των "δύο ρόλων" είναι ένας κύριος παράγων που μπορεί να προκαλέσει άγχος στις εργαζόμενες γυναίκες είναι, δηλαδή το επιπρόσθετο βάρος να ανταποκρίνονται σε δύο εργασίες: 1) την αμειβόμενη εργασία και 2) τη μη αμειβόμενη εργασία στο σπίτι.

Οι γυναίκες υποφέρουν πιο έντονα από άγχος, σε σύγκριση με τους άντρες, και ταλαιπωρούνται συχνότερα από εξάντληση, ψυχολογικές διαταραχές, αλλά και επιθυμία να παραιτηθούν από την εργασία τους, σύμφωνα με έρευνες της Αμερικανικής Εταιρίας για την Υγεία και την Ασφάλεια.

Υπάρχουν βέβαια σοβαροί λόγοι που επεξηγούν το γεγονός αυτό. Οι γυναίκες έχουν συνήθως χαμηλότερο μισθό από ότι οι άντρες, ακόμα και αν διαθέτουν καλύτερα ακαδημαϊκά προσόντα. Επίσης, πολλές επιχειρήσεις δεν εφαρμόζουν πολιτικές προστασίας της οικογένειας. Ανύπαντρες μητέρες, αλλά και χαμηλόμισθες απόφοιτες ανώτατης εκπαίδευσης είναι τα πιο συχνά «θύματα» εξάντλησης (Gatto, 1993).

Εκτός από τις οικογενειακές υποχρεώσεις, υπάρχουν ταυτόχρονα και άλλοι παράγοντες που καθιστούν τις γυναίκες πιο επιρρεπείς στο άγχος:

- 1) Οι γυναίκες απασχολούνται σε τομείς που συνδέονται εξ'ορισμού με το άγχος, όπως, δασκάλες, κοινωνικές λειτουργοί, νοσηλεύτριες κ.λπ.
- 2) Οι γυναίκες που κατέχουν υψηλότερα ιεραρχικά πόστα, αντιμετωπίζονται με προκατάληψη. Αυτό τις οδηγεί στο να προσπαθούν να αποδείξουν την αξία τους, κάτι που είναι εξαντλητικό.
- 3) Το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών κατέχει μη-σταθερές ή και εποχικές θέσεις εργασίας.
- 4) Μικρή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων. Αυτό συμβαίνει γιατί στην πλειοψηφία τους οι γυναίκες δεν κατέχουν υψηλόβαθμες θέσεις (Galnakis et. al, 2009).

Αυξημένο κίνδυνο καρδιοπάθειας εμφανίζουν οι γυναίκες που εκδηλώνουν υπερβολικό άγχος στη δουλειά τους.

Οι ερευνητές από το Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο του Glostrup παρακολούθησαν την πορεία της υγείας και την ποιότητα ζωής 12.000 εθελοντριών, ηλικίας 45 ετών και άνω, επί 15 χρόνια (έως το 2008). Στο μεσοδιάστημα, 580 εθελόντριες παρουσίασαν ισχαιμική καρδιοπάθεια, με 369 από αυτές να αναπτύσσουν στηθάγχη και 138 να παθαίνουν έμφραγμα.

Αφού οι ερευνητές έλαβαν υπ' όψιν όλους τους παράγοντες που θα μπορούσαν να ευθύνονται για την καρδιοπάθεια των εθελοντριών, κατέληξαν στο συμπέρασμα πως όσες βίωναν «ιδιαίτερα έντονο» εργασιακό στρες είχαν κατά 35% περισσότερες πιθανότητες να παρουσιάσουν καρδιοπάθεια σε σύγκριση με τις συνομήλικές τους εργαζόμενες που ήταν πολύ πιο χαλαρές στη δουλειά.

Όταν, όμως, ανέλυσαν τα στοιχεία ανά ηλικιακή ομάδα, διαπίστωσαν ότι οι 40αρες εργαζόμενες ήταν αυτές που ουσιαστικά πλήττονταν από το εργασιακό στρες, ενώ οι 50αρες και οι 60αρες έμεναν αλώβητες.



2.4 Συμπτώματα άγχους

Μερικά από τα πιο συνήθη συμπτώματα του άγχους είναι τα εξής (anew.gr):

Σώμα:

- Νευρικήτητα
- Αδύναμα πόδια –χέρια -μύες
- Υπερβολική ενέργεια δεν μπορούν να χαλαρώσουν
- Κόπωση
- Συχνουρία
- Αυξημένη ή μειωμένη σεξουαλική ορμή

Διάθεση:

- Αίσθημα κατάθλιψης
- Οξυθυμία
- Νιώθουν ότι πιέζονται όλη την ώρα

Ύπνος:

- Δυσκολία ύπνου
- Συχνά άσχημα, περίεργα όνειρα
- Αϋπνία
- Ξυπνούν άρρωστοι στη μέση της νύχτας
- Αισθάνονται χειρότερα το πρωί

Στομάχι:

- Κόμπος στο λαιμό
- Τεντωμένος λαιμός
- Φούσκωμα
- Δυσκοιλιότητα ή διάρροια
- Πνιγμός ή δυσκολία κατάποσης
- Συχνές ενοχλήσεις στο στομάχι

Κεφάλι:

- Ίλιγγος ή Ζάλη
- Ημικρανίες
- Συχνοί πονοκέφαλοι

Νους:

- Απώλεια ελέγχου
- Φόβος τρέλας
- Δυσκολία στη συγκέντρωση
- Αίσθημα εξάντλησης
- Εμμονή για εντύπωση βελτίωσης

Συναισθήματα:

- Συχνές τάσεις για κλάμα χωρίς λόγο
- Δραματικές κυκλοθυμικές διακυμάνσεις
- Λαθεμένο αίσθημα εξάντλησης
- Φόβος και κρίσεις πανικού

Συμπεριφορά:

- Έλλειψη κοινωνικότητας
- Συνεχείς συγκρούσεις κατά τις συναντήσεις
- Ψέματα
- Απρόσεκτη οδήγηση
- Φωνές
- Αργοπορία και γρήγορη αναχώρηση
- Μεγάλα διαλείμματα



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:

Εργασιακό Άγχος

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

Είναι σχεδόν απίθανο να εντοπιστεί εργαζόμενος άνθρωπος στις ελληνικές, και όχι μόνο, μεγαλουπόλεις ο οποίος δεν έχει άγχος που να προκαλείται από την εργασία του. Και δυστυχώς τα νέα δεν είναι θετικά, το εργασιακό άγχος αυξάνεται και οι ειδικοί δεν περιμένουν να αλλάξει αυτή η στάση σύντομα.

Οι εργαζόμενοι αναζητούν τρόπους να αντιμετωπίσουν την κατάσταση, όπως περισσότερες ώρες δουλειάς, συζητήσεις με συναδέλφους και φίλους κ.ά. Τελικά, όμως, λίγοι καταφέρνουν να βρουν διέξοδο. Εξάλλου η παρούσα οικονομική κατάσταση δεν δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για ξεπέραςμα του προβλήματος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο σημαντικός αριθμός απολύσεων και η πίεση που υφίστανται όσοι παραμένουν να επιτελέσουν πολλαπλάσια δουλειά απ' ό,τι συνήθως χωρίς καλά καλά να γνωρίζουν αν είναι οι επόμενοι που θα απολυθούν.

Σύμφωνα με στοιχεία του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασιακής Ασφάλειας και Υγείας, στις ΗΠΑ το 40% των εργαζομένων ανέφεραν ότι η δουλειά τους είναι εξαιρετικά στρεσογόνος, ενώ 25% των εργαζομένων θεωρούν την εργασία τους τον πρωταρχικό παράγοντα που τους προκαλεί άγχος στη ζωή τους. Ένα μέρος του προβλήματος είναι ο αριθμός των ωρών που κάποιος εργάζεται. Τα τελευταία 20 έτη ο μέσος όρος ωρών εργασίας στις ΗΠΑ είναι 46 ώρες εβδομαδιαίως, γεγονός που συνιστά μία αύξηση τεσσάρων περίπου ωρών εργασίας εβδομαδιαίως σε σχέση με την αμέσως προηγούμενη χρονική περίοδο.

Επιπλέον, σχεδόν ένας στους τρεις εργαζομένους παίρνει δουλειά για το σπίτι (!) τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, γεγονός που επίσης συνιστά 10% αύξηση σε σχέση με τις προηγούμενες μετρήσεις 20 χρόνια πριν. Ενώ τα παραπάνω στοιχεία

αφορούν τις ΗΠΑ, μάλλον δεν είναι καθόλου εύκολο να υποστηρίξει κάποιος ότι παρόμοιες καταστάσεις λαμβάνουν χώρα και σε άλλες περιοχές του λεγόμενου δυτικού, ανεπτυγμένου κόσμου.

3.1 Αίτια- Συμπτώματα Εργασιακού Άγχους

Πολλά συμπτώματα χαρακτηρίζουν το εργασιακό άγχος. Συνήθως γίνεται μια διάκριση ανάμεσα σε τρεις κατηγορίες συμπτωμάτων: τα σωματικά, τα ψυχολογικά και τα συμπεριφοριστικά (Στεργίου Ν. στο E-psychology).

Στα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, τα εξής: αυξημένη αρτηριακή πίεση, πονοκέφαλοι, αλλαγή καρδιακού ρυθμού και ρυθμού αναπνοής, μυϊκή υπερένταση, ναυτία, αίσθημα κόπωσης, δυσπεψία, ορμονικές διαταραχές κ.ά.

Τα ψυχολογικά συμπτώματα περιλαμβάνουν: κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, φόβος αποτυχίας, χαμηλή αυτοπεποίθηση, δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων, διαταραχές ύπνου και λήψης τροφής κ.ά.

Συμπεριφοριστικά συμπτώματα του εργασιακού άγχους είναι: οι συχνές απουσίες από την εργασία, τα συχνά λάθη ή/ και ατυχήματα στο χώρο εργασίας, η αυξημένη κατανάλωση ουσιών (αλκοόλ, κάπνισμα, ηρεμιστικά φάρμακα κ.α.), οι κακές σχέσεις με τους συναδέλφους κ.ά.

Ο εργαζόμενος στις περισσότερες περιπτώσεις δεν συνειδητοποιεί τις εν λόγω επιδράσεις, και μάλιστα τον τρόπο με τον οποίο σταδιακά βλάπτουν την υγεία του. Συχνά μάλιστα ο ίδιος απαντά ότι λειτουργεί καλύτερα υπό πίεση, ή ότι έτσι έχει περισσότερη ενέργεια. Το αίσθημα του άγχους είναι απαραίτητο για την ενεργοποίηση και κινητοποίηση του εργαζομένου. Αν όμως η επίδραση του είναι παρατεταμένη, ο οργανισμός σταδιακά εξαντλείται, η απόδοση μειώνεται μέρα με τη μέρα, η ψυχική διάθεση γίνεται καταθλιπτική και η υγεία διαρκώς επιβαρύνεται.

Ποια είναι τα αίτια του Εργασιακού Άγχους;

Όταν οι απαιτήσεις από τον εργαζόμενο ξεπερνούν τα όρια των δραστηριοτήτων του, έχουν ήδη τεθεί τα θεμέλια για την εκδήλωση του εργασιακού άγχους.

Η πλειονότητα των εργαζομένων απασχολείται σε οργανωμένες επιχειρήσεις ή οργανισμούς. Οι αλλαγές στη δομή, στην οργάνωση, και στους στόχους της

επιχείρησης, όπως και η επέκταση ή η συρρίκνωσή της αποτελούν παράγοντες πρόκλησης άγχους για τους εργαζομένους, οι οποίοι φοβούνται για πιθανές αρνητικές επιπτώσεις και δυσκολεύονται να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση.

Η αίσθηση της απομόνωσης και της αδιαφορίας, η ανυπαρξία ενημέρωσης, η υποχρέωση λειτουργίας με νέους κανονισμούς προκαλούν σύγχυση και απογοήτευση. Ο ανταγωνισμός, η επιβουλή, οι διαταραγμένες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, και οι διαμάχες αναστατώνουν, εκνευρίζουν, καταστρέφουν τη συνεργατικότητα, την οργάνωση και τη γαλήνη, και εκμηδενίζουν τη αλληλεγγύη και την συναδελφικότητα.

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

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

Η έλλειψη ευκαιριών και προοπτικών καθλώνει και στερεί τα κίνητρα και τον ζήλο για βελτίωση και προώθηση αφού η εργασία και το εργασιακό περιβάλλον αποτελούν για την πλειονότητα των ανθρώπων μέσο και πεδίο προόδου, ανελικτικής σταδιοδρομίας και καταξίωσης. Έτσι η ανάληψη υποχρεώσεων και η ανάθεση νέων καθηκόντων, για τις οποίες ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί ή ότι είναι πέρα από το δικό του αντικείμενο εργασίας, δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας.

Το εργασιακό περιβάλλον καθ' αυτό μπορεί να προξενεί ευχαρίστηση ή άγχος. Και αυτό μπορεί να οφείλεται στην ασχήμια των χώρων και των αντικειμένων όπου αυτό προκαλεί αποστροφή και δυσφορία στους εργαζομένους. Επίσης, η έκθεση σε βλαπτικούς ή ενοχλητικούς φυσικούς παράγοντες, όπως ο θόρυβος, το ψύχος, οι οσμές, η θερμότητα, και ο ανεπαρκής ή υπερβολικός τεχνητός φωτισμός, κουράζουν και ανησυχούν. Η κακή εργονομία των θέσεων εργασίας, των οργάνων και των μηχανών είναι πηγή ενοχλήσεων. Καθώς και η έκθεση σε κινδύνους προκαλεί φόβους και ανασφάλεια.

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

Ακόμη, οι μεταβατικές περίοδοι της εργασιακής ζωής θεωρούνται ότι είναι αγχογόνες καταστάσεις. Οι αλλαγές στην εργασία, η πρόσληψη σε άλλη επιχείρηση, η προαγωγή, η υποβάθμιση, η υποσκέλιση, η μετάθεση, η απόλυση, η απόρριψη και η εντύπωση της άδικης μεταχείρισης είναι ισχυρές αιτίες άγχους, οι υποχρεώσεις της νέας εργασίας, η παύση, οι διαμευσμένες επαγγελματικές προσδοκίες, η απόρριψη και η εντύπωση της άδικης μεταχείρισης είναι ισχυρές αιτίες άγχους.

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

Τέλος, το μεταβαλλόμενο ωράριο εργασίας με συχνές αλλαγές της περιόδου εργασίας από ημέρα σε νύχτα προκαλεί διαταραχές ύπνου και άλλες οργανικές εκδηλώσεις. Το ίδιο συμβαίνει με τα μακρά, χωρίς διαλείμματα, εξαντλητικά ωράρια και τις συχνές υπερωρίες (Αποστολάκης, 2007).

3.2 Η τραγική αλήθεια των αριθμών

Το 28% των ευρωπαϊκών διακηρύσσουν πως η εργασία τους αποτελεί πηγή στρες, σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγει έρευνα του Εθνικού Ινστιτούτου Έρευνας για την Ασφάλεια (INRS). Οι στατιστικές υποτιμούν την πραγματικότητα, καθώς πολλοί εργαζόμενοι αρνούνται να παραδεχθούν τα ψυχολογικά προβλήματα που

αντιμετωπίζουν στο χώρο εργασίας τους από φόβο μην κακοχαρακτηριστούν και κινδυνέψουν να απολυθούν.

Πρόσφατες εκτιμήσεις (βλ Desjardins Securite financiere, Association Canadienne pour la Sante Mentale) μαρτυρούν πως στον Καναδά το 46% των εργαζομένων γνώρισε προβλήματα εργασιακού άγχους την τελευταία χρονιά της οικονομικής ύφεσης εξαιτίας κυρίως του φόρτου εργασίας.

Στη Γαλλία το 75% των εργαζομένων αντιμετωπίζει πρόβλημα εργασιακού άγχους, όπου αυτό αναγνωρίζεται από το διεθνές γραφείο εργασίας, ενώ σε επίπεδο στελεχών αυτό αυξάνει σε 80% παρά τις δυσκολίες παραδοχής του για λόγους καριέρας. Στην Ιαπωνία υπολογίζεται πως κάθε χρόνο 10.000 άνθρωποι πεθαίνουν από εξάντληση στην εργασία τους. Έρευνα του Ιαπωνικού Υπουργείου Εργασίας έδειξε πως το 25% των εργαζομένων δουλεύει μηνιαίως περισσότερες από 80 ώρες υπερωριών (2002).

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με έρευνα του Eurofound οι εργαζόμενοι απασχολούνται συνήθως περισσότερες ώρες απ' ό,τι στην Ευρώπη, δηλαδή 45,4 ώρες την εβδομάδα σε σύγκριση με 38,4 κατά μέσο όρο στα 27 κράτη-μέλη της Ε.Ε. Τα τελευταία 15 χρόνια παρατηρείται τάση μείωσης των ωρών εργασίας στην Ευρώπη.

Ωστόσο, στην Ελλάδα οι ώρες εργασίας εξακολουθούν να είναι αυξημένες, παρά τον μέσο όρο των 40 ωρών εβδομαδιαίως που έχει συμφωνηθεί. Ένας στους τέσσερις Έλληνες εργαζομένους (25,9%) απασχολείται τουλάχιστον δέκα ώρες ημερησίως, πάνω από πέντε ημέρες τον μήνα, ποσοστό σημαντικά υψηλότερο από αυτό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου ένας στους έξι εργαζομένους (16,9%) βρίσκεται στην ίδια κατάσταση.

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες η εντατικοποίηση της εργασίας έχει επηρεάσει τις συνθήκες εργασίας όλων των εργαζομένων ανά την Ευρώπη. Στην Ελλάδα η κατάσταση δεν διαφέρει, αν και οι ρυθμοί είναι ταχύτεροι απ' ό,τι στην Ε.Ε. των 27. Οι Έλληνες εργάζονται σε πολύ υψηλούς ρυθμούς (73,3% έναντι 59,6%) και με μικρές προθεσμίες (68,4% έναντι 61,8%). Από την ίδια έρευνα προκύπτει ότι οι Έλληνες εργαζόμενοι έχουν περιορισμένη δυνατότητα να καθορίζουν οι ίδιοι το ωράριο εργασίας τους, έστω εν μέρει, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει εξισορρόπηση επαγγελματικού και ιδιωτικού βίου. Περισσότεροι Έλληνες εργαζόμενοι θεωρούν ότι η εργασία έχει βλάψει την υγεία τους σε σύγκριση με άλλους στην Ευρώπη (68,1% έναντι 35,2%). Σχεδόν ένας στους δύο Έλληνες εργαζόμενους αναφέρει προβλήματα στην πλάτη και άγχος εξαιτίας της εργασίας, ποσοστό διπλάσιο από το αντίστοιχο ευρωπαϊκό. Σύμφωνα με την έρευνα οι Έλληνες εργαζόμενοι αναφέρουν τις μισές

ημέρες απουσίας λόγω ασθένειας και προβλημάτων υγείας, τάση που επίσης παρατηρείται τα τελευταία 15 χρόνια (Σχοινιά, 2009).

3.3 Αγχογόνοι παράγοντες στη εργασία

Μια πληθώρα παραγόντων που συνδέονται με την εργασία, όπως ασάφεια ρόλου, σχεδιασμός θέσεως εργασίας, απογοήτευση, σύγκρουση, βία και παρενόχληση, μπορούν να οδηγήσουν στο άγχος.

3.3.1 Πιο συγκεκριμένα παράγοντες που συνδέονται με την εργασία:

Ασάφεια ρόλου υπάρχει όταν η θέση εργασίας δεν έχει περιγραφεί με λεπτομέρεια, όταν οι προϊστάμενοι και οι υφιστάμενοι τους έχουν διαφορετικές προσδοκίες για τις ευθύνες του εργαζόμενου και όταν οι προσδοκίες από τη θέση εργασίας περιβάλλονται από αβεβαιότητα. Τα άτομα που ταλαιπωρούνται από ασάφεια ρόλου υποφέρουν από άγχος.

Ο σχεδιασμός των θέσεων εργασίας είναι άλλος ένας παράγων. Οι θέσεις που έχουν περιορισμένη ποικιλία καθηκόντων και μικρό εύρος πρωτοβουλιών, και δεν ανταποκρίνονται στις "ανωτέρου επιπέδου ανάγκες" του εργαζόμενου είναι πιθανόν να προκαλέσουν άγχος. Μια έκθεση έδειξε ότι οι αγχογόνες εργασίες είναι εκείνες που συνδυάζουν μεγάλο φόρτο εργασίας με χαμηλό επίπεδο πρωτοβουλίας.

Επεσήμανε επίσης, το σχεδιασμό της θέσεως εργασίας ως παράγοντα πρόκλησης άγχους για τους εργαζόμενους σε γραφείο: "Αμέτρητες ώρες εργασίας για πολλές γραφειοκρατικές δομές, που έχουν ονομαστεί "κυψέλες κατάθλιψης". Η δουλειά που κάνεις μπορεί να σε αρρωστήσει: εργασία υπό πίεση του χρόνου, για να διατηρηθούν οι ποσοτώσεις παραγωγής ή οι προθεσμίες, εργασία που σε "τρελαίνει" και είναι τόσο βαρετή. Οι υπάλληλοι γραφείου πολύ συχνά έχουν χάπια στα συρτάρια τους για να μπορέσουν να βγάλουν την ημέρα, ή παίρνουν κάθε τόσο άδεια.

Ένας ακόμη παράγοντας που συνδέεται με την εργασία είναι και οι συγκρούσεις, διαπροσωπικές ή ανάμεσα στις ομάδες που αποτελούν πρόβλημα. Όταν υπάρχουν διαφορετικές απόψεις, προσωπικότητες και ανάγκες μεταξύ των εργαζομένων, οι διαφωνίες που προκύπτουν είναι πολύ πιθανόν να προκαλέσουν άγχος.

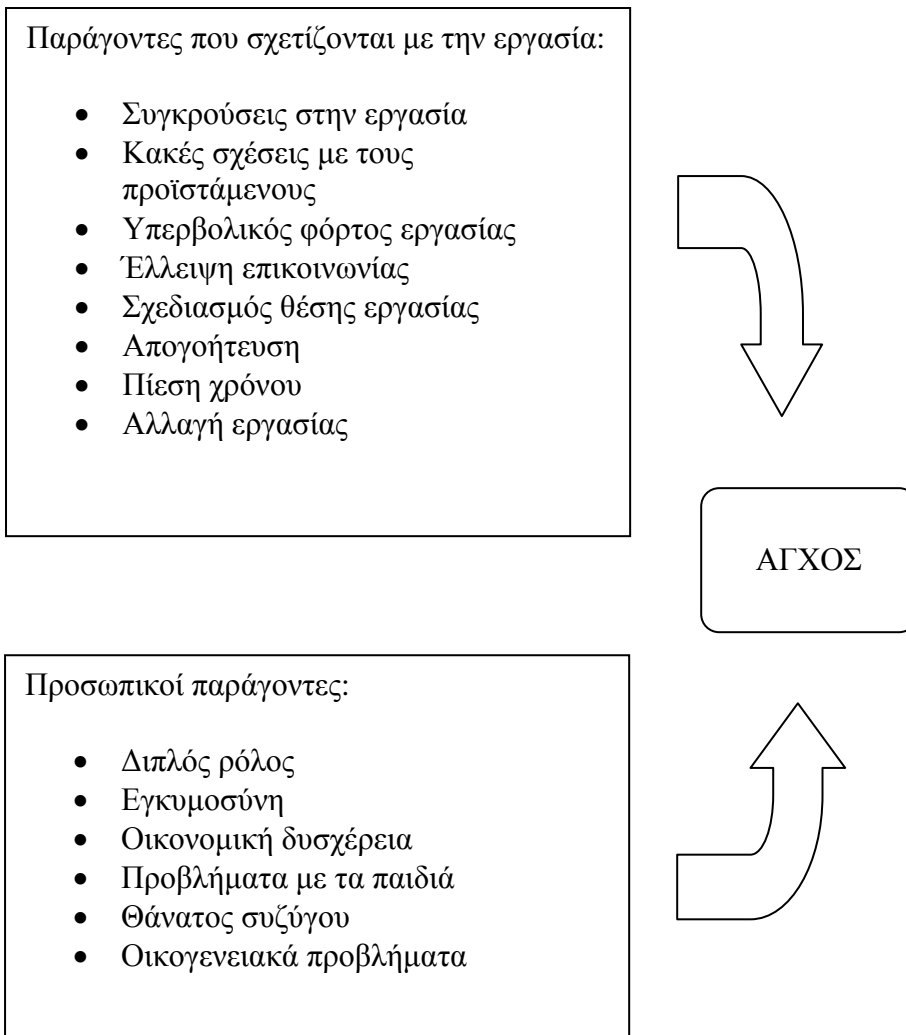
3.3.2 Παράγοντες που συνδέονται με προσωπικά ζητήματα

Είναι πάρα πολλοί και σύνθετοι οι προσωπικοί παράγοντες που προκαλούν άγχος. Περιλαμβάνουν προβλήματα οικογενειακά, οικονομικά, με τα παιδιά, θάνατο του/ της συζύγου, συζυγικά προβλήματα, εγκυμοσύνη. Ένα παράδειγμά είναι και τα πανωτόκια που επέβαλαν οι τράπεζες στους δανειολήπτες επιχειρηματίες τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας και τα οποία οδήγησαν σε κατασχέσεις, αναμφίβολα παρήγαγαν σημαντικό προσωπικό άγχος.

Μέχρι πρόσφατα, το εργασιακό άγχος εθεωρείτο προσωπικό πρόβλημα, αλλά σήμερα πια αναγνωρίζεται ως σημαντικό πρόβλημα υγείας στην εργασία και αποτελεί ευθύνη της διοίκησης να παράσχει λύσεις προκειμένου να εξαλειφθούν οι αιτίες που το δημιουργούν. Σε επίπεδο επιχείρησης, ο σωστός σχεδιασμός των θέσεων εργασίας μπορεί να αμβλύνει τις συνθήκες που προκαλούν άγχος.

Σε προσωπικό επίπεδο, τα στελέχη της διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων έχουν οργανώσει εργαστήρια για τη διαχείριση του άγχους, προκειμένου να βοηθήσουν τον κάθε εργαζόμενο να αντιμετωπίσει το άγχος και να αποφύγει την υπερβολική του έκθεση σε αγχογόνες καταστάσεις. Τα εργαστήρια αυτά, προωθούν την αλλαγή στο τρόπο ζωής με την προαγωγή της υγιεινής διατροφής και της καλής φυσικής κατάστασης, ενώ παράλληλα βοηθούν τους εργαζόμενους να ανακουφίζουν τους πόνους και τις εντάσεις που δημιουργεί το εργασιακό άγχος, μπορούν να εξαλείψουν την πηγή του προβλήματος.

Ακριβώς όπως και άλλοι εργασιακοί κίνδυνοι, το άγχος πρέπει να αντιμετωπιστεί στη ρίζα του. Το άγχος πηγάζει από διάφορες αιτίες, και είναι σημαντικό για τα στελέχη της διεύθυνσης ανθρωπίνων πόρων να εντοπίσουν τις προτεραιότητες και να διερευνήσουν τους τρόπους με τους οποίους θα αντιμετωπίσουν το πρόβλημα. Η διοίκηση θα πρέπει να εξετάσει το σχεδιασμό των θέσεων εργασίας και τη δομή της επιχείρησης, και να διεξάγει λεπτομερειακές έρευνες για τον εντοπισμό των προτεραιοτήτων δράσης.



(Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004)

3.4 Η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων

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

Οι μάνατζερ αντιμετωπίζουν μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις της κοινωνίας. Δηλαδή καλούνται να οργανώσουν και να διατηρήσουν ένα επιχειρησιακό περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι είναι υγιείς, ασφαλείς και αποτελεσματικοί για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Η εργασιακή υγεία και ασφάλεια αφορά τον εντοπισμό και τον έλεγχο, των κινδύνων οι οποίοι συνδέονται με το φυσικό

περιβάλλον εργασίας όπως κίνδυνοι τεχνολογικοί, φυσικοί, βιολογικοί ή χημικοί, έως ψυχολογικές διαταραχές όπως το εργασιακό άγχος. Το ενδιαφέρον σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια δεν περιορίζεται πλέον στο πεδίο της βιομηχανικής εργασίας.

Στο πεδίο της πνευματικής εργασίας, των υπαλλήλων γραφείου, των μάνατζερ και των επαγγελματιών, το ενδιαφέρον, ολοένα και αυξάνει σχετικά με το άγχος που συνδέεται με την εργασία, τη βία στο χώρο της εργασίας και το παθητικό κάπνισμα. Ολοένα και περισσότερο οι εργαζόμενοι απαιτούν να εργάζονται σε "μια υγιή επιχείρηση". Σήμερα η εργασιακή υγιεινή και ασφάλεια είναι νομικά θεσμοθετημένη σε όλες τις ανεπτυγμένες χώρες και πρέπει να αποτελεί πρώτιστο μέλημα όλων των οργανισμών, καθώς η οποιαδήποτε επαγγελματική ενασχόληση ανάλογα με τη φύση της και το περιβάλλον στο οποίο πραγματοποιείται μπορεί να ασκήσει βλαβερή επίδραση στην υγεία των εργαζομένων, η οποία εκδηλώνεται είτε ως επαγγελματικό ατύχημα είτε ως επαγγελματικό νόσημα. Με μέτρα και πολιτικές μπορεί να εξασφαλίζεται το δικαίωμα στην εργασία για όλους τους πολίτες, αλλά ταυτόχρονα να κατοχυρώνεται και το δικαίωμα για ασφάλεια και υγιεινή στην εργασία (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004)

3.5 Νομοθετικό πλαίσιο για την Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων

Το 1911 ψηφίζεται στην Ελλάδα ο πρώτος νόμος για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων (Ν. ΓΠΛΔ/21-11-1911 «περί υγιεινής και ασφάλειας των εργατών και περί ωρών εργασίας»). Ακολουθούν και άλλα νομοθετικά και Προεδρικά Διατάγματα.

Το 1985 ψηφίζεται ο Νόμος-πλαίσιο (Ν. 1568/18-10-1985 «Υγιεινή και ασφάλεια των των εργαζομένων»). Με το νόμο αυτό επιχειρείται μία πιο ολοκληρωμένη και ουσιαστική αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων στη Ελλάδα.

Το 1986 δημοσιεύεται το Π.Δ. 289/86 «Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων σε χώρους εργασίας που εποπτεύονται από το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας» (ΦΕΚ 129/Α/86).

Το 1988 δημοσιεύεται το Π.Δ. 294/88 «Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας, επίπεδο γνώσεων και ειδικότητα τεχνικού ασφαλείας για τις επιχειρήσεις, εκμεταλλεύσεις και εργασίες του άρθρου 1 παράγραφος 1 του Ν. 1568/85 (ΦΕΚ 138/Α/88).

Το 1994 ψηφίζεται ο Ν. 2224/94 «Ρύθμιση θεμάτων εργασίας, συνδικαλιστικών δικαιωμάτων, υγιεινής-ασφάλειας» (ΦΕΚ 112/Α/94).

Το 1996 δημοσιεύεται το Π.Δ. 17/96 «Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/ΕΟΚ και 91/383/ΕΟΚ» (ΦΕΚ 11/18-1-1996).

Το 1996 δημοσιεύεται το Π.Δ. 16/96 «Ελάχιστες προδιαγραφές ασφαλείας και υγείας στους χώρους εργασίας σε συμμόρφωση με την οδηγία 89/654/ΕΟΚ (ΦΕΚ 10/18-1-1996). (Κώστας Τερζίδης& Κώστας Τζωρτζάκης 2004)

3.6 Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους από τις επιχειρήσεις

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

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

Δύο είναι οι μέθοδοι που μπορούν να εφαρμοστούν:

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

Οργανωσιακές αλλαγές: Δυστυχώς, τα παραπάνω προγράμματα φαίνεται να έχουν επιφανειακή και βραχυπρόθεσμη επίδραση στους εργαζόμενους. Οι

Οργανωσιακές αλλαγές μπορούν να επιφέρουν στην επιχείρηση βαθύτερη βελτίωση, όπως η εφαρμογή πολιτικών που υπολογίζουν τον εργαζόμενο και η επίτευξη φιλικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ εργαζόμενων και προϊστάμενων και τέλος η συμμετοχή των υπαλλήλων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. (Clarke & Cooper, 2004).

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

- 1) Ευκαιρίες στους εργαζόμενους να συμμετέχουν στις αποφάσεις που επηρεάζουν τη δουλειά τους,
- 2) Μηδενική ανοχή στην παρενόχληση,
- 3) Πλήρης ενημέρωση των εργαζόμενων, έτσι ώστε να μειώνεται το αίσθημα αβεβαιότητας,
- 4) Κίνητρα και απολαβές,
- 5) Φιλική και αποτελεσματική επικοινωνία,
- 6) Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στους εργαζόμενους,
- 7) Βελτίωση επικοινωνίας,
- 8) Ενημέρωση για τις ώρες και τους κανόνες εργασίας,
- 9) Ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης, προώθηση της κατάλληλης πολιτικής που θα δίνει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να ελέγχουν καλύτερα τη δουλειά τους.
- 10) Κατάλληλη κατανομή εργασίας, που να συμβαδίζει με τις δεξιότητες του κάθε εργαζόμενου,
- 11) Δημιουργία φιλικού και κοινωνικού κλίματος καθώς και ευκαιρίες για κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ των υπαλλήλων,
- 12) Επιβράβευση της καλής εργασίας, τόσο προφορικά όσο και εταιρικά.
- 13) Και τέλος ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων και ξεκάθαροι ρόλοι (Clarke & Cooper, 2004).

3.6.1 Συμβολή των Εργαζομένων

Τι μπορούν να κάνουν για να απαλλαγούν από το άγχος (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία [1]):

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

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

3.6.2 Συμβουλές Εργοδοτών

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

Η 'συμφωνία-πλαίσιο σχετικά με το άγχος στην εργασία' και η 'συμφωνία-πλαίσιο σχετικά με την παρενόχληση και τη βία στην εργασία' παρέχουν επίσης καθοδήγηση στους εργοδότες στην Ε.Ε αναφορικά με την αντιμετώπιση του άγχους στον χώρο

εργασίας. Τα κράτη μέλη έχουν διαμορφώσει τις δικές τους πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές και έχουν αναπτύξει τα δικά τους μέσα πρόληψης του άγχους, της βίας και άλλων ψυχοκοινωνικών κινδύνων (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία [2]).

Οι εργοδότες θα πρέπει να αντιληφθούν πόσο σημαντική είναι για την εταιρεία τους η καλή ποιότητα στην επαγγελματική ζωή των εργαζομένων τους. Εκτός από το γεγονός ότι κάτι τέτοιο ευνοεί την ίδια την εταιρεία, είναι επίσης καθήκον του εργοδότη να διαφυλάσσει τους εργαζομένους του από κάθε είδους κίνδυνο της υγείας και της ασφάλειάς τους. Με σκοπό τη μείωση του εργασιακού άγχους, οι εργοδότες μπορούν να εξασφαλίσουν τα εξής:

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

Έρευνα για τους παράγοντες άγχους σε εργαζομένους τοπικών επιχειρήσεων

4.1. Σκοπός της έρευνας

Η παράθεση των δευτερογενών στοιχείων που προηγήθηκε, καταδεικνύει την σημαντικότητα του εργασιακού άγχους και την αρνητική του επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων και κατ' επέκταση των επιχειρήσεων. Γίνεται ολοένα και πιο εμφανές ότι οι σύγχρονοι ρυθμοί ζωής και η επιδεινούμενη παγκόσμια οικονομική κατάσταση τα τελευταία έτη, αυξάνουν τα κρούσματα εργασιακού άγχους, το οποίο αποτελεί μια σύγχρονη «μάστιγα» για τους εργαζομένους όλων των οικονομικών κλάδων.

Σκοπός της παρούσας πρωτογενούς έρευνας ήταν η διερεύνηση της ύπαρξης των σημαντικότερων παραγόντων που δημιουργούν ή ενισχύουν το εργασιακό άγχος των εργαζομένων σε τοπικές επιχειρήσεις.

Κατά το σχεδιασμό και την εκπόνηση της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν το πώς βιώνουν οι εργαζόμενοι τους παράγοντες που οδηγούν στο εργασιακό άγχος, καθώς και τις επιπτώσεις που έχουν αυτοί οι παράγοντες στη γενικότερη εργασιακή ικανοποίηση.

Πιο αναλυτικά τέθηκαν ερευνητικά ερωτήματα όπως:

- Τηρούνται τα τυπικά οριζόμενα ωράρια εργασίας για τους εργαζομένους στις τοπικές επιχειρήσεις;
- Σε τι επίπεδο βρίσκονται οι σχέσεις των εργαζομένων με τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους τους;
- Υπάρχουν σωματικά συμπτώματα εργασιακού άγχους;

- Η οργανωτική δομή και τα μέσα εργασίας όπως ορίζονται από την επιχείρηση είναι παράγοντες εργασιακού άγχους για τους εργαζομένους στις τοπικές επιχειρήσεις;

Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα θα μπορούσε να δώσει μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με την ύπαρξη παραγόντων που οδηγούν σε εργασιακό άγχος και στην τοπική αγορά και να αποτελέσει την πρώτη ύλη για τη διεξαγωγή προκαταρκτικών συμπερασμάτων σε σχέση με τις μελλοντικές κινήσεις εργαζομένων και τοπικών επιχειρήσεων.

4.2. Μεθοδολογία Έρευνας

Για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας, επιλέχθηκε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο τεσσάρων διακριτών σταδίων.

Στάδιο 1: Σχεδιασμός της έρευνας

Για τη διερεύνηση της παρούσας κατάστασης, των τάσεων του φαινομένου του εργασιακού άγχους, απαιτήθηκε η συλλογή και η επεξεργασία διαθέσιμων δευτερογενών ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων (βλ. προηγούμενες ενότητες), καθώς και η απαραίτητη βιβλιογραφία που σχετίζεται με την εκπόνηση ερευνών αγοράς / δημοσκοπήσεων (π.χ. Kotler, 1997; Kotler and Keller, 2006; Γαλάνης, 2006).

Η συλλογή και η προκαταρκτική ανάλυση των στοιχείων της βιβλιογραφίας οριοθέτησε μια αρχική σειρά ερευνητικών ερωτημάτων. Στη συνέχεια:

- Οριστικοποιήθηκε ο τύπος της έρευνας: Πρόκειται για μια διερευνητική έρευνα αγοράς (exploratory survey) για τον προσδιορισμό των παραγόντων που διαμορφώνουν το εργασιακό άγχος στους εργαζομένους των τοπικών επιχειρήσεων.
- Οριστικοποιήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα
- Επιλέχθηκαν οι ομάδες – στόχοι για την έρευνα: Εργαζόμενοι όλων των οικονομικών κλάδων στην περιοχή της Κύπρου. Ο γεωγραφικός προσδιορισμός επιλέχθηκε λόγω της καταγωγής της ερευνήτριας και της

παράλληλης πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης της ερευνήτριας στη Κύπρο κατά την περίοδο της έρευνας.

- Επιλέχθηκε ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας πεδίου η μέθοδος του δομημένου ερωτηματολογίου.
- Καθορίστηκε ο τρόπος συλλογής των στοιχείων (ερωτηματολογίων).

Στάδιο 2: Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το μέσο το οποίο επιλέχθηκε για την συλλογή των πρωτογενών στοιχείων στην παρούσα έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο θεωρείται το βασικότερο μέσο επικοινωνίας μεταξύ συνεντευκτή και ερωτώμενου στις έρευνες αγοράς. Ως μια μέθοδος- τεχνική συλλογής πληροφοριών έχει, όπως όλες οι μέθοδοι, τα όρια της και μπορεί να παρέχει ορισμένου τύπου πληροφορίες. Ο ερωτώμενος θα πρέπει να απαντήσει σε ερωτήσεις, ώστε να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με το τι σκέφτεται, κατακρίνει, αμφισβητεί, προσδοκεί, ελπίζει και μέχρι ποιο σημείο.

Με αυτή τη λογική αποφασίστηκε αρχικά το είδος των ερωτήσεων που θα συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο:

- Οι πραγματικές ερωτήσεις, οι οποίες δείχνουν να διατυπώνονται και να απαντιούνται με σχετική ευκολία. Έχουν τις περισσότερες πιθανότητες να απαντηθούν με ειλικρίνεια, όπως για παράδειγμα οι ερωτήσεις οικογενειακής κατάστασης.
- Οι ερωτήσεις γνώμης ή πίστης, όπου ο ερευνητής συλλέγει πληροφορίες από τους ερωτώμενους, σχετικά με το ποια είναι η γνώμη τους για το θέμα, ή τι νομίζουν ότι ξέρουν. Έτσι, σε κάποιες έρευνες ή σε μια αναζήτηση γνώμης κρίνεται αναγκαίο, να διερευνηθεί αρχικά το επίπεδο πληροφόρησης του ερωτώμενου πάνω σε ένα θέμα. Θα πρέπει να μελετηθούν, όπως επίσης αποβλέπει και στο χαρακτήρα των δεδομένων.

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου καθορίστηκε από το αντικείμενο της έρευνας και προέβλεπε την ενσωμάτωση επί μέρους θεμάτων που αφορούν το εργασιακό άγχος (σχέσεις εργαζομένων, ωράριο εργασίας, κ.ά).

Για το ερωτηματολόγιο επιλέχθηκε η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτήσεων να είναι ερωτήσεις κλειστού τύπου, με σκοπό να επιταχυνθεί η διαδικασία συλλογής και να μην προκληθεί κόπωση στους ερωτώμενους κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Οι προεπιλεγμένες απαντήσεις ακολούθησαν την λογική της

κλίμακας με πολύ θετικές έως πολύ αρνητικές γνώμες (π.χ. «Διαφωνώ απόλυτα», «Διαφωνώ»,....., «Συμφωνώ Απόλυτα»)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δυο ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν γενικά δημογραφικά στοιχεία των εργαζομένων που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις για τους παράγοντες που ενισχύουν το εργασιακό άγχος. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας.

Στάδιο 3: Συλλογή στοιχείων

Η διανομή και λήψη των ερωτηματολογίων των επιχειρήσεων πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2012, σε διάστημα 25 ημερών. Το ερευνητικό εργαλείο το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας ήταν το ερωτηματολόγιο.

Αναφορικά με το μέγεθος του δείγματος, στόχος ήταν η συλλογή 50 ερωτηματολογίων. Συνολικά δόθηκαν 65 ερωτηματολόγια σε εργαζομένους της Κύπρου και απαντήθηκαν 50. Συνεπώς ο βαθμός απόκρισης ήταν 77%.

Στάδιο 4: Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων

Μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων δημιουργήθηκε ένα αρχείο στο πρόγραμμα Microsoft Excel όπου εκεί έγινε η κωδικοποίηση και η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων (διαγράμματα, υπολογισμοί ποσοστών, κ.λπ).

Για τις ανάγκες της κωδικοποίησης των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκαν κάποιες συγκεκριμένες τιμές για τις απαντήσεις επιλογής που βασίζονταν σε κλίμακα Likert. Συγκεκριμένα, οι τιμές που δόθηκαν για τις πενταβάθμιες κλίμακες Likert που χρησιμοποιήθηκαν ήταν του τύπου: «Καθόλου, Λίγο, Αρκετά, Πολύ, Πάρα πολύ».

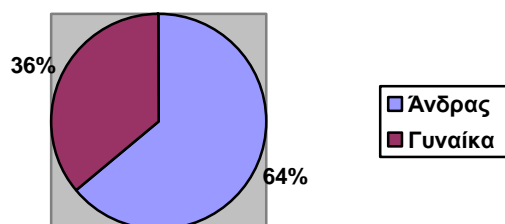
4.3. Αποτελέσματα

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια των εργαζομένων.

Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

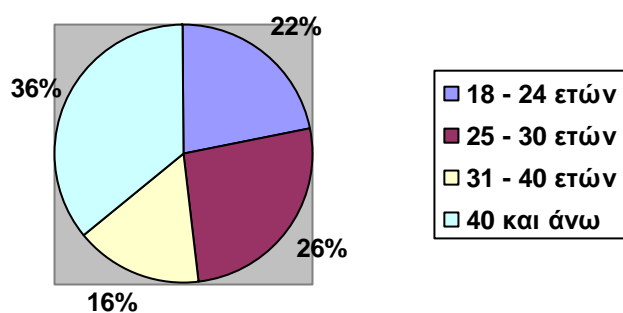
Ερώτηση 1: Φύλο

Το δείγμα αποτέλεσαν 50 εργαζόμενοι. Από τους 50 εργαζομένους που έλαβαν μέρος οι 32 ήταν άνδρες και οι 18 γυναίκες.



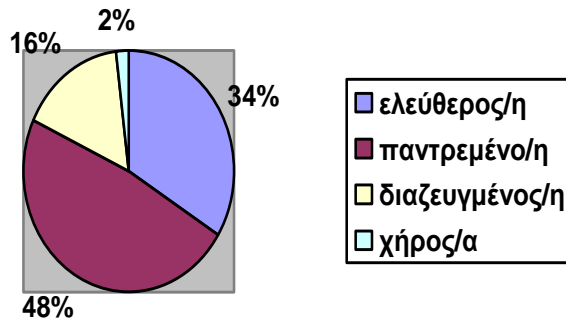
Ερώτηση 2: Ηλικία

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων ανήκει σε ηλικίες 40 ετών και άνω (36%), ενώ ακολουθούν εργαζόμενοι με ηλικίες 25 – 30 ετών (26%), 18-24 ετών (22%) και 31-40 ετών (16%).



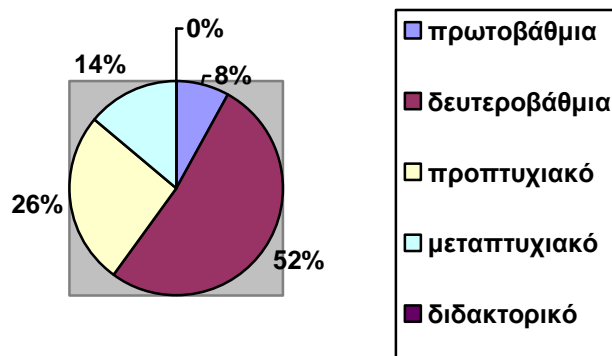
Ερώτηση 3: Οικογενειακή κατάσταση

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων στο δείγμα, περίπου ένας στους δύο ήταν έγγαμος.



Ερώτηση 4: Μορφωτικό επίπεδο

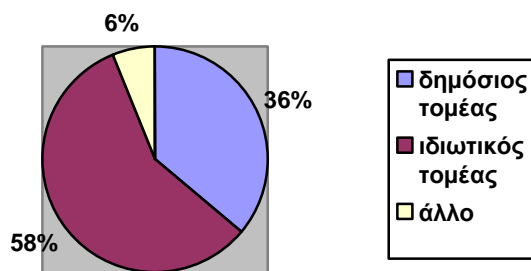
Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων του δείγματος.



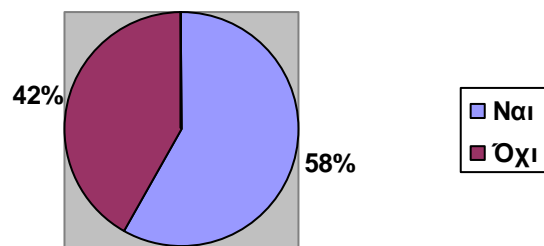
Το μικρότερο ποσοστό δήλωσε ότι είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης με 8%, και ακολουθούν με 14% οι έχοντες μεταπτυχιακές σπουδές, με 26% οι πτυχιούχοι και με 52% οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Ερώτηση 5: Τομέας της οικονομίας

Το 36% των εργαζομένων δήλωσαν ότι εργάζονται στον δημόσιο τομέα, το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε ότι εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα και το 6% ότι δουλεύει σε οποιοδήποτε άλλο τομέα εργασίας.

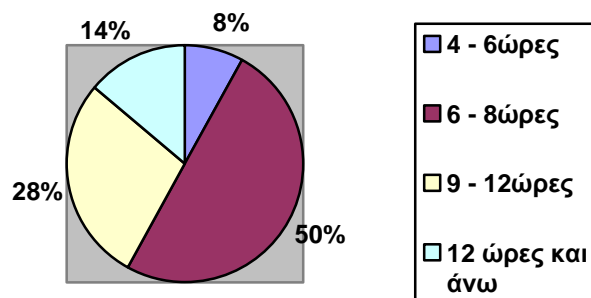


Ερώτηση 6. Ύπαρξη τέκνων



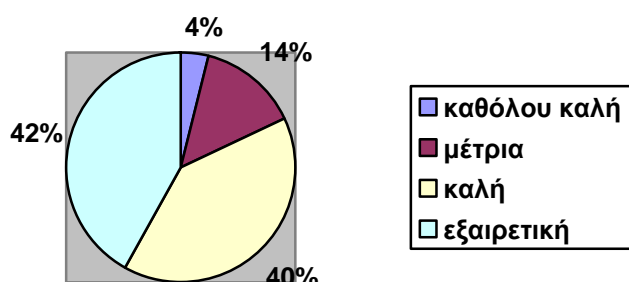
Οι περισσότεροι από τους εργαζομένους ανέφεραν ότι έχουν παιδιά με ποσοστό 58%.

Ερώτηση 7: Διάρκεια καθημερινής εργασίας



Στο παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζονται οι ώρες εργασίας που έχουν καθημερινά οι εργαζόμενοι του δείγματος. Οι περισσότεροι (50%) δήλωσαν ότι εργάζονται περίπου 6 – 8 ώρες καθημερινώς. Το 28% των ερωτώμενων δήλωσαν πως δουλεύουν 9 – 12 ώρες καθημερινώς, το 14% ότι δουλεύουν από 12 ώρες και άνω και το μικρότερο ποσοστό 8% ότι δουλεύουν μόνο 4 – 6 ώρες.

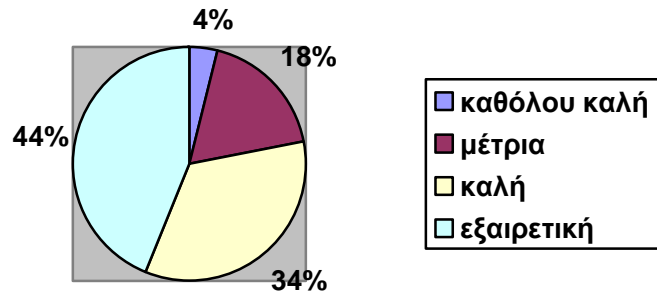
Ερώτηση 8: Σχέσεις με τους συναδέλφους



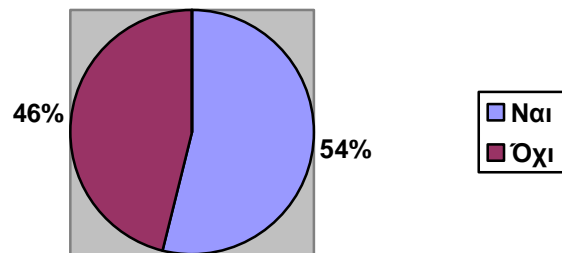
Το 42% των εργαζομένων δήλωσαν πως οι σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους είναι εξαιρετικές. Το 40% δήλωσαν πως είναι καλές οι σχέσεις τους με τους συναδέλφους, το 14% της χαρακτήρισε μέτριες και μόνο το 4% δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου καλές σχέσεις με τους υπόλοιπους συναδέλφους του.

Ερώτηση 9: Σχέσεις με προϊστάμενους ;

Όσον αφορά τις σχέσεις με τους προϊστάμενους, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η πλειοψηφία των εργαζομένων (44%) θεωρούν ότι έχουν εξαιρετικές σχέσεις με τους ανωτέρους τους. Το 34% θεωρεί ότι είναι «καλές», το 18% τις χαρακτηρίζει «μέτριες» και μόνο το 4% δηλώνει ότι οι σχέσεις τους με τους προϊστάμενους τους δεν είναι καθόλου καλές.



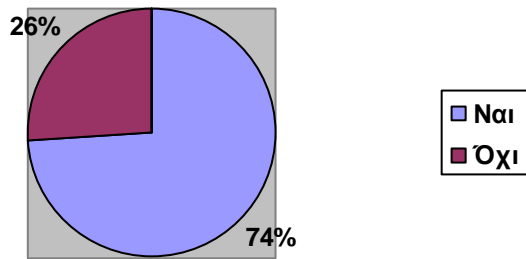
Ερώτηση 10: Ύπαρξη σωματικών συμπτωμάτων εργασιακού άγχους (πονοκεφάλους, ημικρανίες, κόπωση, εξάντληση)



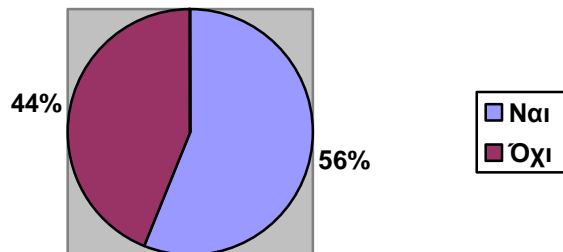
Οι περισσότεροι ερωτώμενοι, το 54% δήλωσαν ότι συχνά νιώθουν πονοκεφάλους, ημικρανίες, κόπωση και εξάντληση.

Ερώτηση 11: Τήρηση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία

Στην ερώτηση εάν τηρούνται οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το 74% των ερωτηθέντων πιστεύουν πως τηρούνται οι συνθήκες υγιεινής και μόνο το 26% εκτιμά δεν τηρούνταν οι απαιτούμενες συνθήκες υγιεινής στην εργασία τους.



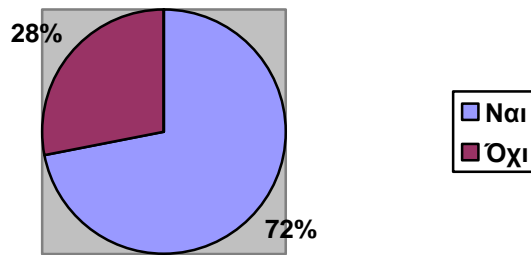
Ερώτηση 12: Υπερωριακή εργασία χωρίς αμοιβή;



Ένας στους δύο εργαζόμενους (56%) δηλώσαν ότι εργάζονται περισσότερες ώρες απ' ότι προβλέπει το προκαθορισμένο ωράριο εργασίας τους χωρίς να αμείβονται. Το υπόλοιπο 44% ανέφερε ότι είτε δεν δουλεύουν περισσότερες ώρες απ' ότι προβλέπει το ωράριο τους, είτε όταν το κάνουν αμείβονται για την επιπλέον εργασία τους..

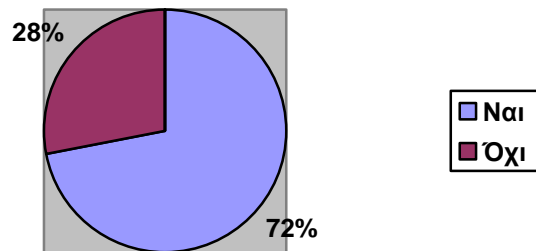
Ερώτηση 13: Σχέση προσφοράς στην επιχείρηση και αμοιβής

Ένα μεγάλο ποσοστό από τους ερωτώμενους (72%) νιώθουν ότι προσφέρουν περισσότερα απ' όσα αμείβονται.



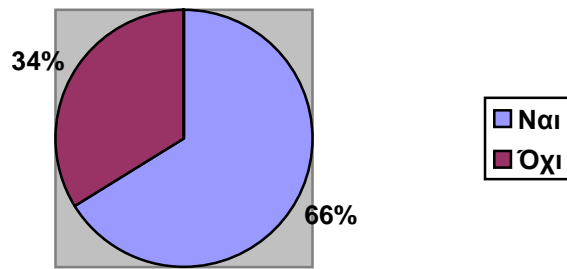
Ερώτηση 14: Ύπαρξη κατάλληλων μέσων, εξοπλισμών για την εκτέλεση της εργασίας

Οι περισσότεροι ερωτώμενοι, το 73%, δηλώνουν ότι τους παρέχονται τα κατάλληλα μέσα, ο εξοπλισμός και οι προδιαγραφές για την ορθή εκτέλεση της εργασίας τους.



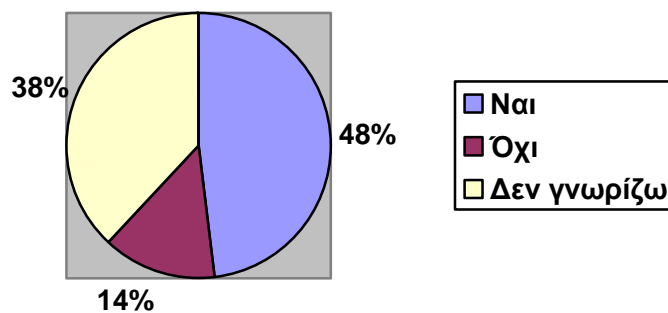
Ερώτηση 15: Επίπεδο ενημέρωσης για τυχόν αλλαγές στη οργάνωση, στη δομή και στους στόχους της επιχείρησης (π.χ επέκταση ή συρρίκνωση της).

Το 66% των εργαζομένων δήλωσε ότι ενημερώνεται για τυχόν αλλαγές στη οργάνωση, στη δομή και στους στόχους της επιχείρησης.

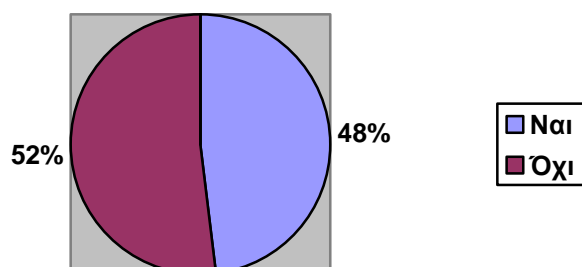


Ερώτηση 16: Δυνατότητες εξέλιξης

Το 48% των εργαζομένων πιστεύουν πως έχουν την δυνατότητα να εξελιχθούν στο εργασιακό περιβάλλον τους, το 38% δεν γνωρίζει αν έχουν τέτοια δυνατότητα, ενώ το 14% πιστεύουν πως δεν έχουν την δυνατότητα να εξελιχθούν.

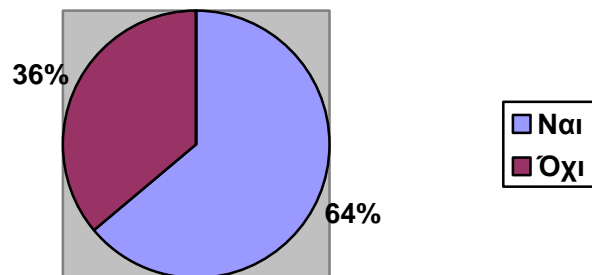


Ερώτηση 17: Σύγκρουση της εργασίας με τις οικογενειακές/ κοινωνικές υποχρεώσεις



Το 52% των εργαζομένων δεν νιώθουν πως η εργασία τους έρχεται σε σύγκρουση με τις οικογενειακές/ κοινωνικές τους υποχρεώσεις.

Ερώτηση 18: Ικανοποίηση από την εργασία/ επάγγελμα



Η πλειοψηφία των εργαζομένων (64%) δήλωσαν είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμα το οποίο ασκούν, ενώ ένας στους τρεις περίπου (το 36%) δεν νοιώθουν ικανοποιημένοι.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:

Συμπεράσματα

Είναι προφανές ότι το άγχος παρουσιάζεται στη ζωή των ανθρώπων επί καθημερινής βάσεως. Συχνά το άγχος ερμηνεύεται ως ένας τρόπος με τον οποίο το σώμα προετοιμάζεται έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιδράσει σε τυχόν απειλές και κινδύνους που μπορεί να του προκύψουν ξαφνικά.

Το άγχος αφορά όλους, ανεξαιρέτως ηλικίας, φύλου, επαγγέλματος και οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης. Στις γυναίκες, όμως, τείνει να παρουσιάζει αδυναμία διότι είναι φανερό ότι έχουν περισσότερο άγχος, ίσως και λόγω των πολλαπλών ρόλων που κατέχουν.

Ωστόσο, κρύβονται πολλές αιτίες που οδηγούν στο άγχος. Το άγχος, λοιπόν, πιθανόν να απορρέει από το οικογενειακό μας περιβάλλον, από τυχόν αποτυχίες, από έλλειψη αυτοπεποίθησης αλλά να οφείλεται και σε κάποιο φόβο ή φοβία, σε διλήμματα πάσης φύσεως, στον κοινωνικό περίγυρο και τα γονίδια.

Τα συμπτώματα του άγχους συνήθως είναι εμφανέστερα στο σώμα, στη διάθεση, στον ύπνο, στο στομάχι, στο κεφάλι, στο νου, στο συναίσθημα και στην συμπεριφορά του ατόμου.

Αυτό που απασχολεί έντονα τα άτομα είναι το εργασιακό άγχος. Θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό και κρίνεται αναγκαία η άμεση αντιμετώπιση και καταπολέμησή του. Το εργασιακό άγχος, λοιπόν, αποτελεί μια χρόνια συναισθηματική διαταραχή που προκαλείται από τις συνθήκες που επικρατούν σε έναν συγκεκριμένο χώρο εργασίας και οι οποίες επιδρούν αρνητικά στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου. Τα συμπτώματα του εργασιακού άγχους είναι συνήθως σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφοριστικά.

Σημαντικά είναι και τα αίτια που προκαλούν το εργασιακό άγχος. Όταν οι απαιτήσεις από τον εργαζόμενο ξεπερνούν τα όρια των δραστηριοτήτων του, τότε συνέπεια αυτών των υπερβολικών απαιτήσεων είναι η εκδήλωση του εργασιακού άγχους.

Συχνά, οι αλλαγές στην οργάνωση, στην δομή και στους στόχους μιας επιχείρησης αποτελούν εξίσου παράγοντες πρόκλησης άγχους. Άλλο ένας παράγοντας που οδηγεί σ' αυτό είναι οι διαταραγμένες σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων.

Είναι προφανές ότι για τους περισσότερους εργαζόμενους η εργασία τους αποτελεί μέσο και πεδίο προόδου, ανελκτικής σταδιοδρομίας και καταξίωσης. Ζούνε, επομένως, καθημερινά μ' αυτό το άγχος προκειμένου να τα καταφέρουν και να υλοποιήσουν τους στόχους που έχουν θέσει για την επαγγελματική τους καταξίωση. Ακόμη, οι μεταβατικές περίοδοι εργασιακής ζωής θεωρούνται ότι είναι αγχογόνες καταστάσεις. Τέλος, ο ρόλος και η θέση που κατέχει ο κάθε εργαζόμενος καθώς και η βαθμίδα θέσεως του στην εργασία είναι πηγή άγχους. Το εργασιακό, λοιπόν, περιβάλλον καθ' αυτό μπορεί να προξενεί ευχαρίστηση ή άγχος.

Πολλές φορές βέβαια το αίσθημα του άγχους είναι απαραίτητο για την ενεργοποίηση και κινητοποίηση του εργαζομένου. Αν όμως η επίδραση του είναι παρατεταμένη, ο οργανισμός σταδιακά εξαντλείται, η απόδοση μειώνεται μέρα με τη μέρα, η ψυχική διάθεση γίνεται καταθλιπτική και η υγεία διαρκώς επιβαρύνεται.

Το πρώτο βήμα που κρίνεται απαραίτητο για να αντιμετωπίσει κάποιος το άγχος είναι να κατανοήσει την ύπαρξή του και να εντοπίσει τις αιτίες του. Πολλές φορές τα ίδια τα άτομα δεν είναι σε θέση να το κάνουν αυτό, γι' αυτό είναι χρήσιμη η βοήθεια κάποιου ειδικού που θα υποδείξει κάποιους τρόπους μείωσής του στρες. Ιδιαίτερα όσον αφορά το εργασιακό άγχος είναι πολύ σημαντικό η ίδια η οργάνωση που απασχολεί άτομα που βιώνουν στρες, να φροντίσει να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες ενδυνάμωσης και υποστήριξης αυτών των ατόμων. Είναι προφανές, λοιπόν, ότι η πολιτική διαχείρισης και μείωσης του άγχους των εργαζομένων πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα για μια επιχείρηση.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, διεξήχθη πρωτογενής έρευνα με ερωτηματολόγια σε εργαζόμενους τοπικών επιχειρήσεων, με σκοπό τη διερεύνηση ύπαρξης των σημαντικότερων παραγόντων που οδηγούν στο εργασιακό άγχος.

Γενικά, η έρευνα κατέδειξε ότι για τους εργαζόμενους τους δείγματος, μόνο λίγοι από τους παράγοντες που διερευνώνται φαίνεται εμφανώς να οδηγούν σε εργασιακό άγχος. Στις περισσότερες περιπτώσεις παραγόντων, από τα αποτελέσματα δεν προκύπτουν ξεκάθαρες τάσεις που μπορούν να τους συνδέσουν αρνητικά με το εργασιακό άγχος των εργαζομένων στις τοπικές επιχειρήσεις.

Τα γενικά συμπεράσματα από τα επιμέρους στοιχεία της πρωτογενούς έρευνας συνοψίζονται ως εξής:

- Ένας στους δυο εργαζόμενους δεν αντιμετωπίζει προβλήματα με το τυπικό ωράριο εργασίας του (8ωρο). Παρόλα αυτά, τα άτομα που εργάζονται περισσότερες ώρες απ' ό τι προβλέπει το απαιτούμενο ωράριο εργασίας, δήλωσαν ότι αμείβονται για τις υπερωρίες τους.
- Περίπου ένας στους πέντε εργαζόμενους ανέφερε ότι οι σχέσεις του με τους συναδέλφους ή τους προϊστάμενούς του είναι μέτριες ή «καθόλου καλές».
- Οι μισοί εργαζόμενοι φαίνεται να νιώθουν συχνά κόπωση, ημικρανίες, πονοκεφάλους και εξάντληση από την εργασία τους, δηλαδή σωματικά συμπτώματα ύπαρξης εργασιακού άγχους.
- Μόνο το 26% των εργαζομένων θεωρεί ότι δεν υπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία τους.
- Ένας στους τρεις θεωρούν ότι δεν του παρέχονται από την επιχείρηση τα κατάλληλα μέσα, οι εξοπλισμοί και οι προδιαγραφές για την εκτέλεση της εργασίας τους.
- Ανάλογα, ένας στους τρεις εργαζόμενους ισχυρίζεται πως δεν ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές στην οργάνωση, στη δομή και στους στόχους της επιχείρησης στην οποία εργάζονται.
- Οι εργαζόμενοι δεν εμφανίζονται ικανοποιημένοι από την αμοιβή τους, καθώς θεωρούν προσφέρουν στην εργασία τους είναι περισσότερα απ' όσο αμείβονται.
- Εντούτοις, οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν νιώθουν ότι η εργασία τους έρχεται σε σύγκρουση με τις οικογενειακές/ κοινωνικές τους υποχρεώσεις και υποστηρίζουν ότι είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμα το οποίο ασκούν.

Εν κατακλείδι, φαίνεται λοιπόν ότι στις τοπικές επιχειρήσεις, παράγοντες όπως οι σχέσεις με συναδέλφους/ προϊστάμενους ή οι εργασιακές συνθήκες δεν έχουν ακόμη ιδιαίτερη βαρύτητα στην δημιουργία/ ενίσχυση φαινομένων εργασιακού άγχους. Παρόλα αυτά παράγοντες όπως το ωράριο εργασίας και η ανταμοιβή της εργασίας εμφανίζονται πιο σημαντικοί για την πρόκληση εργασιακού άγχους στην περίπτωση των τοπικών επιχειρήσεων.

Παρόλα αυτά, τα φαινόμενα είναι δυναμικά. Ιδιαίτερα σήμερα, λόγω της αρνητικής οικονομικής συγκυρίας, δεν είναι καθόλου σίγουρο ότι οι προαναφερθέντες παράγοντες θα συνεχίσουν να εμφανίζουν την εικόνα που περιγράφηκε. Θα ήταν χρήσιμο λοιπόν στο μέλλον να πραγματοποιηθούν διάφορα προγράμματα που να

βοηθούν στην καταπολέμηση του εργασιακού άγχους έτσι ώστε να βοηθούν στην απόδοση του προσωπικού των τοπικών επιχειρήσεων.

Μελλοντικές προεκτάσεις

Η παρούσα έρευνα δίνει μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με την ύπαρξη παραγόντων που οδηγούν σε εργασιακό άγχος και καταλήγει σε προκαταρκτικά συμπεράσματα, που αξίζει να διερευνηθούν περισσότερο.

Μια ανάλογη μελλοντική έρευνα, θα μπορούσε να συμπεριλάβει μεγαλύτερο δείγμα ερωτώμενων, καθώς και περισσότερες ερωτήσεις που θα αναδείξουν πιο αναλυτικά περισσότερα ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία, καθώς και τις πεποιθήσεις εργαζομένων / επιχειρήσεων για τους τρόπους αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους.

Βιβλιογραφία

ΕΛΛΗΝΙΚΗ & ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Clarke, S., & Cooper, C. L., (2004), *Managing the Risks of Workplace Stress: Health and Safety Hazards*. London and New York: Routledge.

Galanakis, M., Stalikas, A., Kallia, H., Karagianni, C., & Karela, C., (2009), *Gender Differences in Experiencing Occupational Stress: The Role of Age, Education and Marital Status*. *Stress and Health*.

Gatto, R. P. (1993), *Controlling Stress in the Workplace: How You Handle What Happens*. San Diego: Pfeiffer & Company.

Kotler, F. and Keller, K., (2006), «Μάρκετινγκ – Μάνατζμεντ», 12η Αμερικάνικη Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.

Kotler, F., (1997), «Μάρκετινγκ – Μάνατζμεντ: Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Έλεγχος», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Γαλάνης Β.Π., (2006), «Βασικό Μάρκετινγκ», Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα

Καλπάκογλου Θ., (1997), «Άγχος και Πανικός: γνωσιακή θεωρία και θεραπεία», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Τερζίδης Κ. και Τζωρτζάκης Κ., (2004), «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων», Εκδόσεις Rosili.

ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Anew.gr, «Συμπτώματα άγχους», διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.anew.gr/psychology/article.php?aid=73> (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Madata.gr, (2011), «Σε "βραχυκύκλωμα" στον εγκέφαλο οφείλεται το άγχος», διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.madata.gr/diafora/health/123595.html> (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Αντωνίου Άρτεμις, (2011), «Οδηγός επιβίωσης από το άγχος που προκαλεί η οικονομική κρίση», διαθέσιμο στη διεύθυνση www.iatronet.gr/article.asp?art_id=16374 (τελευταία πρόσβαση 10/3/2012)

Αποστολάκης Ι., (2007), «Που οφείλεται τι εργασιακό άγχος» διαθέσιμο στη διεύθυνση http://www.iatronet.gr/article.asp?art_id=2842 (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Αχόρταγος.gr, Βασανίζεστε από εργασιακό άγχος; Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.axortagos.gr/vasanizeste-apo-ergasiako-agchos.html> (τελευταία πρόσβαση 4/3/2012)

Βικιπαίδεια- Άγχος, διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82> (τελευταία πρόσβαση 16/5/2012)

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία [1], «Συμβουλές για εργαζομένους», διαθέσιμο στη διεύθυνση http://osha.europa.eu/el/topics/stress/advice_for_employees (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία [2], «Συμβουλές για εργοδότες», διαθέσιμο στη διεύθυνση http://osha.europa.eu/el/topics/stress/advice_for_employers (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Παυλάτου Ε., (2007), «Εργασιακό άγχος: Όταν η δουλειά μετατρέπεται σε... απειλή» διαθέσιμο στη διεύθυνση www.in2life.gr/everyday/modernlife/articles/143623/article.aspx?singlepage=1 (τελευταία πρόσβαση 10/2/2012)

Στεργίου Ν. στο E-psychology, «Όταν η εργασιακή καθημερινότητα γίνεται δυσβάστακτη» διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://e-psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupational-psychology> (τελευταία πρόσβαση 18/5/2012)

Σχοινά Μ., (2009), «Η πανδημία του εργασιακού άγχους», διαθέσιμο στη διεύθυνση www.enet.gr/?i=news.el.article&id=87401 (τελευταία πρόσβαση 9/5/2012)

Χιώνη Μ., (2011), «Το εργασιακό άγχος: Πως να το διαχειριστείτε διαθέσιμο» στη διεύθυνση www.dromostherapeia.gr/psihiki-igeia/to-ergasiako-aghos-pos-na-to-diaheiristeite.html (τελευταία πρόσβαση 18/1/2012)

Ψυλλάκη Κ., «Το εργασιακό άγχος.....κοστίζει», διαθέσιμο στη διεύθυνση www.skepsy.gr/el/articles/120-2011-02-06-10-54-37.html (τελευταία πρόσβαση: 17/8/2011)

Παράρτημα I: Ερωτηματολόγιο

Πως το εργασιακό άγχος επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων στον χώρο εργασίας τους; Τσεκάρετε όπου υπάρχει ερώτηση.

1. Φύλο:

Αντρας Γυναίκα

2. Ηλικία

18-24 25-30 31-40 40 και πάνω

3. Οικογενειακή κατάσταση;

Ελεύθερος/η Παντρεμένος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

4. Ποίο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

Πρωτοβάθμια
εκπαίδευση

Μεταπτυχιακές
σπουδές

Δευτεροβάθμια
εκπαίδευση

Διδακτορικό

Προπτυχιακές
σπουδές

5. Σε ποιο τομέα εργάζεστε;

Δημόσιο τομέα Ιδιωτικό Τομέα Άλλο.....

6. Έχετε παιδιά;

Ναι Όχι

7. Πόσες ώρες δουλεύετε καθημερινά;

4-6 6-8 9-12 12 και πάνω

8. Πώς είναι οι σχέσεις με τους συναδέλφους σας;

Καθόλου καλή Μέτρια Καλή Εξαιρετική

9. Πώς είναι η σχέση σας με τον προϊστάμενο διευθυντή σας;

Καθόλου καλή Μέτρια Καλή Εξαιρετική

10. Νιώθετε συχνά πονοκεφάλους, ημικρανίες, κόπωση, εξάντληση;

Ναι Όχι

11. Τηρούνται οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία σας;

Ναι Όχι

12. Εργάζεστε περισσότερες ώρες από ότι προβλέπει το ωράριο εργασίας σας χωρίς να αμείβεστε;

Ναι Όχι

13. Νιώθετε ότι προσφέρεται περισσότερα από όσα αμείβεστε;

Ναι Όχι

14. Υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα, εξοπλισμοί και προδιαγραφές για την εκτέλεση της εργασίας σας;

Ναι Όχι

15. Ενημερώνεστε για τυχόν αλλαγές στη οργάνωση, στη δομή και στους στόχους της επιχείρησης; (π.χ επέκταση ή συρρίκνωση της).

Ναι Όχι

16. Έχετε την δυνατότητα να εξελιχθείτε στο εργασιακό περιβάλλον σας;

Ναι Όχι Δεν γνωρίζω

17. Νοιώθετε πώς η εργασία σας έρχεται σε σύγκρουση με τις οικογενειακές/κοινωνικές σας υποχρεώσεις;

Ναι Όχι

18. Είστε ικανοποιημένος/η με το επάγγελμα που ασκείται;

Ναι Όχι

Σας Ευχαριστούμε.