



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΊΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



Σπουδάστριες:
Παπαδοπούλου Έλενα, Α.Μ.: 3352
Πετράκη Μαρία, Α.Μ.: 3204

Επιβλέπουσα καθηγήτρια:
Παπαστεφανάκη Σοφία

Ηράκλειο, Οκτώβριος 2014

Εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις

Copyright © Έλενα Παπαδοπούλου – Μαρία Πετράκη, 2014

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.

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση της πτυχιακής μας εργασίας θα θέλαμε αρχικά να ευχαριστήσουμε τις τρεις(3) επιχειρήσεις που δέχτηκαν να συνεργαστούν μαζί μας για την διεξαγωγή της έρευνας μας.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά την καθηγήτρια μας, Δρ. Παπαστεφανάκη Σοφία για την αμέριστη συμπαράσταση της, τις οδηγίες και τις πολύτιμες συμβουλές της. Χωρίς την καθοδήγησή της δεν θα είχε ολοκληρωθεί επιτυχώς η συγκεκριμένη εργασία. Την ευχαριστούμε επίσης για την εμπιστοσύνη που μας έδειξε.

Ακόμη, δεν θα μπορούσαμε να μην ευχαριστήσουμε τους ερωτώμενους που δέχτηκαν να μας απαντήσουν. Χωρίς την δική τους συμμετοχή η πτυχιακή δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί.

Τέλος, θα θέλαμε να εκφράσουμε την ευγνωμοσύνη μας στις οικογένειές μας και στους φίλους μας για την κατανόηση και συμπαράστασή τους όλα αυτά τα χρόνια των σπουδών μας.

Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι το εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Εξετάζονται διαφορετικοί παράγοντες που οδηγούν στο εργασιακό άγχος μέσα στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον καθώς και οι ικανότητες διαχείρισης καταστάσεων από τον ίδιο των εργαζόμενο, λαμβάνοντας υπόψη τη διαφορετικότητα του κάθε εργαζόμενου και τη συναισθηματική νοημοσύνη ως νέα μορφή αντιμετώπισης καταστάσεων στις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Για την επίτευξη του σκοπού της εργασίας, διεξήχθη πρωτογενής και δευτερογενής έρευνα. Στα πλαίσια της δευτερογενούς έρευνας γίνεται βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το άγχος και ειδικότερα το εργασιακό και το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον. Επίσης, ερευνήθηκε και η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, στο περιβάλλον εργασίας και σε συσχέτιση με το εργασιακό άγχος. Τα πρωτογενή στοιχεία προέρχονται από έρευνα σε εργαζομένους μέσα σε επιχειρήσεις. Για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε από τις ερευνήτριες. Στη συνέχεια, έγινε συγκέντρωση και ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων, ώστε να προκύψουν τα αποτελέσματα της έρευνας και να εξαχθούν τα συμπεράσματα. Σε γενικές γραμμές, το εργασιακό άγχος είναι εμφανές στις σύγχρονες επιχειρήσεις, αν και τα χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος παρουσιάζονται πολύ θετικά.

Abstract

This thesis aims to determine the impact of occupational stress in the modern workplace environment and the impact that has on the employees. The increasingly growing rates of working hours and competition nowadays are some of the important stress factors. We will also see, how emotional intelligence helps as a new form dealing with stress in the working place.

The first part of the thesis presents an overview of existing secondary data while the second presents the methodology and the results of a survey conducting among employees of modern businesses. The results of survey indicate that the occupational stress it's a fact in modern businesses and at the same time, the characteristics of work environment seems to be very positive.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Άγχος.....	2
1.1. Η έννοια και το περιεχόμενο του άγχους	2
1.2. Είδη Άγχους και αγχώδεις διαταραχές	3
1.3. Αίτια του άγχους	4
1.4. Προσωπικότητα και άγχος	5
1.4.1. Τύποι προσωπικότητας και τρόποι ανταπόκρισης	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εργασιακό άγχος.....	7
2.1. Ορισμός εργασιακού άγχους	7
2.2. Εργασιακός χώρος και άγχος. Τι το προκαλεί;.....	8
2.3. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού άγχους.....	10
2.4. Το άγχος κάνει διακρίσεις ανάμεσα στα δύο φύλα;	11
2.5. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους.....	12
2.5.1. Αντιμετώπιση του στρες από τον ίδιο τον εργαζόμενο	13
2.5.2. Αντιμετώπιση εργασιακού άγχους από την επιχείρηση.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.....	17
3.1. Προσέγγιση του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος	17
3.2. Ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον	18
3.3. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο χώρο εργασίας.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Συναισθηματική νοημοσύνη ως σύγχρονη προσέγγιση του εργασιακού άγχους.....	22
4.1. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης (Emotional Intelligence – EQ).....	23
4.1.1. Τα πέντε «συστατικά» της συναισθηματικής νοημοσύνης	23
4.1.2. Διαφορές IQ και EQ	25
4.2. Συναισθηματική νοημοσύνη και περιβάλλον εργασίας.....	27

4.3. Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό άγχος	29
4.4. Βελτίωση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	30
B. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Έρευνα για το εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις.....	33
5.1. Σκοπός της έρευνας.....	33
5.2. Μεθοδολογία έρευνας – ανάλυση	34
5.4. Περιορισμοί - δυσκολίες έρευνας.....	34
5.5. Αποτελέσματα έρευνας	35
5.6. Συμπεράσματα - Προτάσεις.....	66
Βιβλιογραφία	69
Παράρτημα: ερωτηματολόγιο.....	74

Εισαγωγή

Η φύση της εργασιακής ζωής έχει αλλάξει σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες. Οι απαιτήσεις είναι περισσότερες από ποτέ και σ' αυτό συμβάλει και ο ανταγωνισμός που αυξάνεται ραγδαία τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον των σύγχρονων επιχειρήσεων. Σχεδόν ένας στους τρεις Ευρωπαίους εργαζομένους, δηλαδή περισσότερα από 40 εκατομμύρια άνθρωποι αναφέρουν ότι αισθάνονται εργασιακό άγχος. Αυτό συμβάλει στην απώλεια εκατομμυρίων εργάσιμων ημερών κάθε χρόνο, καθώς το άγχος μπορεί να επηρεάσει τους πάντες. Αφορά τα πιο υψηλόβαθμα στελέχη μέσα στην επιχείρηση, τους υπαλλήλους, τους ελεύθερους επαγγελματίες ακόμα και τους εκπαιδευόμενους.

Το εργασιακό άγχος και οι ψυχολογικοί κίνδυνοι περιλαμβάνονται στους σημαντικότερους εργασιακούς κινδύνους και συνδέονται τόσο με τα προβλήματα της ανεργίας όσο και με την έκθεση σε φυσικούς, χημικούς και βιολογικούς κινδύνους. Σύμφωνα με την τέταρτη Ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007) έδειξε ότι το 2005 από το σύνολο των ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι η εργασία τους επηρεάζει την υγεία τους, το 20% των εργαζομένων από την Ε.Ε. των 15 και το 30% από τα νέα κράτη μέλη πίστευαν ότι η υγεία τους διατρέχει κίνδυνο λόγω του εργασιακού άγχους.

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να παρουσιαστεί η έννοια του εργασιακού άγχους στο σύγχρονο περιβάλλον των επιχειρήσεων. Στόχος της εργασίας να καταλάβουμε πως και αν ο εργαζόμενος επηρεάζεται από διάφορους στρεσογόνους παράγοντες κατά τη διάρκεια και της εργασίας του αλλά και πέραν των ωρών αυτών.

A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Άγχος

1.1. Η έννοια και το περιεχόμενο του άγχους

Το άγχος (ή στρες) σημαίνει διαφορετικά πράγματα για κάθε άνθρωπο, από τη στιγμή που όλοι αντιδρούμε διαφορετικά ανάλογα με τα βιώματα μας. Από την οπτική ενός ειδήμονα, το άγχος μπορεί να περιγραφεί ως τεταμένο αίσθημα, αγχωτικό ή ανήσυχο. Επιστημονικά, όλα αυτά τα συναισθήματα είναι εκδηλώσεις ενός βιώματος, μιας εμπειρίας στρες, μια σύνθετα προγραμματισμένη αντίδραση του οργανισμού όταν αντιλαμβάνεται μια απειλή. Τα αποτελέσματα από την αντίδραση αυτή μπορεί να έχουν τόσο θετικά όσο και αρνητικά αποτελέσματα. Ο όρος στρες έχει κυριολεκτικά οριστεί εκατοντάδες φορές από επιστήμονες και συγγραφείς. Κατ' ουσία όλοι οι ορισμοί που έχουν δοθεί για το άγχος, το τοποθετηθούν σε δύο κατηγορίες είτε ως ερέθισμα είτε ως αντίδραση (Ivancevich & Matteson 2002:266-293).

Η έννοια του άγχους μελετήθηκε για πρώτη φορά από τον ενδοκρινολόγο Hans Selye το 1936. Ο Selye γράφει ότι «το άγχος είναι το αλάτι της ζωής. Το άγχος μας ξυπνά και μας κάνει ζωντανούς». Σύμφωνα με έρευνά του, το άγχος προκαλεί στο άτομο προβλήματα που μπορούν ακόμα και να το σκοτώσουν. Ως άγχος, λοιπόν, μπορεί να οριστεί μια δυσάρεστη εσωτερική εμπειρία ή συναισθηματική κατάσταση που δημιουργεί έλλειψη φυσιολογικής ή ψυχολογικής ισορροπίας μέσα στο άτομο. Με άλλα λόγια, το άγχος είναι μια βιολογική, φυσική και ψυχολογική απάντηση στις αιτίες που το προκαλούν (Ζαβλανός,2002:137-138).Ετυμολογικά, «ο όρος άγχος(ή στρες)προέρχεται από το ρήμα ἄγχω, που στην αρχαία ελληνική γλώσσα σημαίνει σφίγγω ή πνίγω». Από την σημασιολογία του φαίνεται πως η κατάσταση αυτή προκαλεί στο άτομο δυσάρεστα συναισθήματα σε όποιο βαθμό μπορούν αυτά να οριστούν. Τέλος, να επισημανθεί ότι το άγχος μπορεί να έχει ψυχογενή προέλευση ή μπορεί να είναι συνέπεια σωματικής πάθησης και σημαντικό ρόλο έχει ο τρόπος ζωής και αντίληψη του ατόμου (Βικιπαίδεια).

«Το στρες λοιπόν μπορεί να είναι μια απειλή αλλά και ένα δώρο». Για την κατανόηση της φύσης και του περιεχομένου του στρες, εξετάζεται η σχέση του με άλλες ψυχικές διεργασίες όπως η παρόρμηση, το συναίσθημα και το αίσθημα. Όταν ένας οργανισμός βρίσκεται μπροστά σε μια κρίσιμη κατάσταση, για την αντιμετώπισή της, ενεργοποιείται το νευρικό σύστημα αποδεσμεύοντας ενέργεια με τη μορφή της παρόρμησης. Οι παρορμήσεις(αντιδράσεις φόβου ανταγωνιστικότητας κ.α.) έχουν ως στόχο την προσαρμογή του οργανισμού στην κατάσταση αυτή. Πριν όμως την αποδέσμευση ενέργειας σαν παρόρμηση, ο οργανισμός, ως αποδέκτης ερεθισμάτων από το περιβάλλον, έρχεται πρώτα σε μια κατάσταση διέγερσης. Αν είναι ήπια γίνεται φανερό με την μορφή σωματικών αλλαγών(αίσθημα) που με την σειρά τους μπορούν να γίνουν ερεθίσματα για δράση και με την αύξηση της έντασης τους σε παρόρμηση. Η κατάσταση της συσσώρευσης ενέργειας πριν την αποφόρτιση ονομάζεται συναίσθημα και έχει σαν αποτέλεσμα την υπερνίκηση όλων των εμποδίων οδηγώντας την παρόρμηση στην επίτευξη του σκοπού της. Η μη ικανοποιητική αντιμετώπιση των

φόβων που βιώνουν οι άνθρωποι-και που εμφανίζονται στο στάδιο της παρόρμησης-μετατρέπεται σε στρες (Σαπουντζή-Κρέπια, 2000:28-29).

1.2. Είδη Άγχους και αγχώδεις διαταραχές

Κάθε άτομο βιώνει διαφορετικά την κατάσταση 'άγχος' και αντιδρά σ' αυτήν είτε με υγιείς είτε με παθολογικούς τρόπους. Η υγιής συμπεριφορά τείνει συχνά στην επιτυχία και λύση του προβλήματος που προκάλεσε την κατάσταση αυτή, σε αντίθεση με την παθολογική, η οποία συνδέεται με έντονο θυμό και εκρήξεις επιθετικότητας.

Ένας από τους πιο γνωστούς διαχωρισμούς του άγχους είναι αυτός σε ελαφρό, μέτριο, έντονο και πανικός. Πιο αναλυτικά, το ελαφρό άγχος είναι το φυσιολογικό, το οποίο δημιουργεί τα κίνητρα για προσπάθεια και την επιτυχία σκοπών στην καθημερινή ζωή. Το μέτριο μειώνει την προσοχή, τη συγκέντρωση, την διαυγή σκέψη, καθώς και την άμεση πραγματοποίηση κάποιου έργου ή στόχου του ατόμου. Το έντονο άγχος είναι ακόμα πιο δυσάρεστο, κάνει το άτομο εσωστρεφές και δυσκολεύει την μάθηση και εκπλήρωση δράσεων. Τέλος, ο πανικός συνεπάγεται με ανικανότητα αντιμετώπισης του ατόμου οποιασδήποτε κατάστασης, λήψης οποιασδήποτε απόφασης και διάφορα ψυχοσωματικά συμπτώματα (Αθανασίου, 2007:15).

Στις περιπτώσεις, λοιπόν, έντονου άγχους ή πανικού που το άτομο βιώνει ακραία συναισθήματα φόβου, θυμού, ανησυχίας αλλά και επιθετικότητας που δεν υποχωρούν τότε μπορεί να πάσχει από κάποια αγχώδη διαταραχή (Μερσινιάς, (χ.χ.)). Οι Τάκης και Αγγελοσοπούλου (2004) διαχωρίζουν τις αγχώδεις διαταραχές σε πέντε κατηγορίες: Διαταραχή πανικού, διαταραχή γενικευμένου άγχους, διαταραχή μετά από ψυχοτραυματικό στρες, αγχώδης διαταραχή οφειλόμενη σε γενική σωματική κατάσταση και ψυχαναγκαστική - καταναγκαστική διαταραχή.

Επεξηγηματικά:

1. Διαταραχή Πανικού:

Βασικό χαρακτηριστικό της είναι οι απρόβλεπτες και συχνές κρίσεις έντονου άγχους και πανικού οι οποίες δεν οφείλονται σε συγκεκριμένες αιτίες και καταστάσεις. Το άτομο κατά την διάρκεια των κρίσεων αυτών μπορεί να εμφανίσει ταχυπαλμία, ζαλάδα, ναυτία, εφίδρωση, αίσθηση πνιγμού, πονο στο στήθος ακόμη και φόβο απώλειας του ελέγχου, τρέλας ή και θανάτου.

2. Διαταραχή γενικευμένου άγχους:

Εδώ το άγχος είναι επίμονο, χωρίς συγκεκριμένη διάρκεια και δεν εμφανίζεται πάντα κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες. Η διαταραχή αυτή επιφέρει στο άτομο καθημερινά συχνά συμπτώματα όπως νευρικότητα, υπερένταση, ανυσηχία, ταχυπαλμία, φόβους μελλοντικής ασθένειας ή θανάτου του ίδιου ή συγγενικών προσώπων και γενικότερα αρνητικά συναισθήματα. Ο γυναικείος πληθυσμός δείχνει να είναι πιο ευάλωτος στην διαταραχή αυτή.

3. Διαταραχή μετά από ψυχοτραυματικό στρες:

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται σε διαταραχή που παρουσιάζεται σε άτομα τα οποία έχουν βιώσει κάποιο ψυχοπιεστικό γεγονός ή τραυματικές εμπειρίες όπως φυσικές καταστροφές, ατυχήματα, βιασμό κ.α. και εμφανίζεται συχνά με

συμπτώματα όπως συνεχή κατάσταση υπερδιέγερσης, υπεργρήγορης, αυξημένη αντίδραση αιφνιδιασμού, συνεχή επαναβίωση ψυχοτραυματισμού ('Flashbacks').

4. Αγχώδης διαταραχή οφειλόμενη σε γενική σωματική κατάσταση:
Στην κατηγορία αυτή, η αγχώδης διαταραχή συχνά οφείλεται σε σωματική δυσλειτουργία που έχει επιφέρει κάποιο εγγενές σύνδρομο ή εγκεφαλική κάκωση.
5. Ψυχαναγκαστική-καταναγκαστική διαταραχή:
Χαρακτηριστικό της διαταραχής αυτής είναι οι επαναλαμβανόμενες ψυχαναγκαστικές-καταναγκαστικές πράξεις του ασθενή. Το άτομο μπορεί να έχει έμμονες σκέψεις, συνεχή απασχόληση με ένα συγκεκριμένο θέμα ή ιδέα ή φόβο, επαναλαμβανόμενες επίμονες πράξεις συχνά αδύνατον για τους ίδιους να τις σταματήσουν.

1.3. Αίτια του άγχους

Το άγχος στην πραγματικότητα είναι φυσιολογικό να υπάρχει στη ζωή μας και κατά καιρούς εξυπηρετεί ένα χρήσιμο σκοπό, όταν το εκμεταλλευόμαστε παραγωγικά. Το πρόβλημα ξεκινάει όμως όταν η πίεση που δεχόμαστε καθημερινά υπερβαίνει τις δυνατότητες μας να διαχειριστούμε τα συναισθήματά μας και αυτό είναι κάτι το οποίο μακροπρόθεσμα μπορεί να παρεμποδίσει σοβαρά την απόδοση στη δουλειά, την οικογενειακή ζωή αλλά και την υγεία. Γι' αυτό είναι σημαντικό να βρεθεί η χρυσή τομή μεταξύ πίεσης και απάθειας. Προσπαθώντας να κατανοήσουμε τα αίτια που προκαλούν το άγχος στον καθένα ξεχωριστά είναι δυνατό να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Το αμερικανικό περιοδικό Whole Living (Stewart, 2014), δημοσίευσε μια έρευνα σχετικά με τους συνηθέστερους παράγοντες που αγχώνουν τους ανθρώπους παγκοσμίως.

- Οικονομικός παράγοντας: Μαζί με την οικονομική κρίση που επεκτείνεται παγκοσμίως, κάποιοι άνθρωποι βιώνουν κι αυτοί την προσωπική τους κρίση. Κακή οικονομική κατάσταση, κόστος ζωής, δάνεια και η αβεβαιότητα είναι αιτίες για το άγχος στην καθημερινότητα.
- Μη ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον: Αυτή την περίοδο, οι άνθρωποι συχνά δεν έχουν την πολυτέλεια να επιλέξουν ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο τους ικανοποιεί. Ο δρόμος της ανεργίας δρα αποθαρρυντικά και συνεχίζουν μια εργασία στην οποία δεν υπάρχει κανένα ενδιαφέρον.
- Δουλειά και εκτός εργασιακού ωραρίου: Ο ανταγωνισμός που βιώνουν στο εργασιακό περιβάλλον, αλλά και ο φόρτος εργασίας συρρικνώνει τον ελεύθερο χρόνο του εργαζομένου καθώς βρισκόμαστε στην εποχή του ίντερνετ, των λάπτοπ και των εργασιακών e-mail.
- Προσωπικές σχέσεις: Οι ανθρώπινες σχέσεις γίνονται ολοένα και πιο δύσκολες και οι εντάσεις της καθημερινότητας δημιουργούν προστριβές μεταξύ των ατόμων, αλλά και καυγάδες.
- Οικογενειακή φροντίδα: Οι καθημερινές υποχρεώσεις των εξαρτώμενων μελών της οικογένειας, δεν επιτρέπουν τη χαλάρωση και την ξεκούραση του μυαλού.

- Φόβος άρνησης: Δεν λες ποτέ όχι στους τριγύρω, φοβούμενος ότι θα τους πληγώσεις. Δεν αφιερώνεις χρόνο στον εαυτό σου και καταπιέζεσαι.
- Έλλειψη ποιοτικού χρόνου και ενδιαφερόντων: Όταν δεν υπάρχει χρόνος για προσωπική χαλάρωση και ενασχόληση με ενδιαφέροντα πράγματα δημιουργούνται εντάσεις και εκνευρισμός.
- Τελειομανία: Η εμμονή με την τελειότητα και ο φόβος του λάθους δημιουργούν στρες.
- Αταξία στο περιβάλλον: Η αποδιοργάνωση έχει την τάση να μας κρατάει πίσω και να δημιουργούνται εκκρεμότητες.

Οι παραπάνω αιτίες μπορεί να είναι συνηθισμένες και να συναντώνται στους περισσότερους ανθρώπους, αλλά δύσκολα τις καταπολεμούν.

1.4. Προσωπικότητα και άγχος

«Ως προσωπικότητα ορίζεται η ψυχοσωματική οντότητα, που έχει την εξελικτική ικανότητα να συναλλάσσεται και να επικοινωνεί, ανάλογα με τον εαυτό της και με το περιβάλλον»(Διαμαντόπουλος, 2001:54). Είναι το σύνολο των ιδιαίτερων ψυχικών και πνευματικών χαρακτηριστικών και των τρόπων συμπεριφοράς ενός ατόμου. Η δημιουργία και η διαμόρφωση μιας προσωπικότητας ενός ατόμου, ξεκινούν από τις πρώτες στιγμές της ζωής του. Ο τρόπος που ενεργεί ένας άνθρωπος αλλά και το πώς ανταποκρίνεται και προσαρμόζεται στο περιβάλλον του κρίνεται σε μεγάλο βαθμό από την κατάσταση στην οποία βρίσκεται, ωστόσο στις περισσότερες περιπτώσεις οι αντιδράσεις των ανθρώπων, συσχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας τους.

Μελέτες έχουν καταγράψει σημαντική συνέπεια στις στρατηγικές που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση καταστάσεων άγχους και πίεσης, ανεξάρτητα από περιστασιακούς παράγοντες και σε σχέση με χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, όπως ο νευρωτισμός, η εξωστρέφεια, η αίσθηση του χιούμορ, η επιμονή, η μοιρολατρία, η ευσυνειδησία και η αναζήτηση εμπειριών.

Μια ανθεκτική προσωπικότητα χαρακτηρίζεται από την ικανότητα αντιμετώπισης ψυχοπιεστικών συνθηκών, την συνέχιση της εμπλοκής σε δραστηριότητες, την ευελιξία σε απρόσμενες μεταβολές στη ζωή, την θεώρηση του στρες ως πρόκλησης- ευκαιρίας για ανάπτυξη παρά ως απειλής στη ζωή, την ανάπτυξη πνευματικότητας, την αναζήτηση αληθινού νοήματος. Ωστόσο, ακόμη και άτομα με ώριμες και ολοκληρωμένες προσωπικότητες μπορεί να εμφανίσουν κατάρρευση των παραπάνω ικανοτήτων μετά από έκθεση σε παρατεταμένο στρες (Tosevski, Vukovic, & Stepanovic, 2011).

1.4.1. Τύποι προσωπικότητας και τρόποι ανταπόκρισης

Ο τύπος προσωπικότητας είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για το άγχος. Η προσωπικότητα διακρίνεται σε τρεις τύπους, των Α, Β και Γ. Ο τύπος προσωπικότητας Α χαρακτηρίζεται από βιαστικό και κοφτό λόγο, κάνει γρήγορες κινήσεις και μασάει

γρήγορα την τροφή του, σκέφτεται και πράττει πολλά πράγματα ταυτόχρονα, είναι ανυπόμονος και αδυνατεί να ανεχθεί ρυθμούς πιο αργούς από τους δικούς του. Επίσης, προσπαθεί να επιβάλει τις απόψεις του, αισθάνεται ενοχές όταν δεν ασχολείται με κάτι και κάνει νευρικές χειρονομίες, αποκτά τικ. Ακόμη, διακατέχεται από έντονη συγκέντρωση και επαγρύπνηση, ισχυρή έλξη προς ανταγωνισμό, τελειομανία, παρουσιάζει υψηλά επίπεδα διαπροσωπικών συγκρούσεων και τυγχάνει περιορισμένης ή μηδενικής κοινωνικής υποστήριξης.

Ο τύπος προσωπικότητας Β, φαίνεται χαλαρός, χωρίς βιασύνη. Παρουσιάζει απόλυτη ελευθερία από τις τάσεις του τύπου Α, μιλάει χαμηλόφωνα και χαρακτηρίζεται από ήρεμες κινήσεις. Είναι άτομο αισιόδοξο και δεν πιέζεται από το χρόνο . Ακόμη, δεν επιδεικνύει τα επιτεύγματα του και απολαμβάνει τον ελεύθερο χρόνο του . Ο τύπος προσωπικότητας Γ είναι ένα συνονθύλευμα των χαρακτηριστικών του Α και του Β (Σαπουντζή-Κρέπια, 2000:24-25) .

Υπάρχουν κάποιες ενστικτώδεις και βασικές αντιδράσεις ενός οργανισμού σε μια απειλητική, έντονα στρεσογόνα κατάσταση, όπως υπάρχουν και διάφοροι τρόποι που ο άνθρωπος αντιδρά στους στρεσογόνους αυτούς παράγοντες, οι οποίοι σχετίζονται με την προσωπικότητα του ατόμου. Υπάρχουν τρεις κύριοι τρόποι αντίδρασης – ανταπόκρισης: Πάλη, Φυγή, Πάγωμα. Η τακτική της πάλης χωρίζεται στην εξωτερική μάχη, όπου το άτομο φαίνεται να ικανοποιείται περισσότερο με τη διαδικασία συγκέντρωσης επιτυχιών παρά με τη διαδικασία που τους οδήγησε στην επιτυχία αυτή και στην εσωτερική μάχη , όπου εδώ το άτομο δεν εξωτερικεύει τα συναισθήματα του και φαίνεται να έχει τον πλήρη έλεγχο, ενώ στην πραγματικότητα κατατρύγεται εσωτερικά. Η τακτική της φυγής, έχει σα στόχο την αποφυγή του στρεσογόνου παράγοντ. Αρκετές φορές στη ζωή του κάθε άνθρωπος είναι αποτελεσματικό να διαλέξει τη φυγή.

Τέλος, υπάρχει και η τακτική του παγώματος όπου το άτομο επέρχεται σε μια κατάσταση πάλης και φυγής. Λόγω της ανεκτικότητας και της προσαρμοστικότητας εκφράζει άνθρωπο χωρίς σταθερά πιστεύω και συνήθως οδηγεί σε απρόβλεπτη συμπεριφορά. Η αντίδραση του παγώματος δεν αναφέρεται συχνά, αλλά αποτελεί μια εξίσου βιώσιμη στρατηγική επιβίωσης όπως έχουν δείξει έρευνες στο ζωικό κόσμο και στους ανθρώπους, σε περιπτώσεις όπως ενός σεισμού για παράδειγμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Εργασιακό Άγχος

2.1. Ορισμός εργασιακού άγχους

Η εργασία στις σύγχρονες επιχειρήσεις ενέχει αρκετούς στρεσογόνους παράγοντες που βοηθούν στην εμφάνιση εργασιακού στρες, με αποτέλεσμα τη πρόκληση επιζήμιων συνεπειών, τόσο για τους εργαζόμενους αλλά και για την επιχείρηση που τους απασχολεί. Ο άνθρωπος αισθάνεται άγχος όταν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη μιας ανισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει και τους πόρους που διαθέτει για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές (osha europa – ευρωπαϊκός οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία (χ.χ.)).

Η εργασία και ο χρόνος που περνάει ο άνθρωπος στο επαγγελματικό του περιβάλλον, αποτελεί μεγάλο μέρος της ζωής του και οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τη δουλειά και εκτός αυτής είναι αλληλοεξαρτώμενες με τη διάθεση του εργαζομένου. Έτσι όπως είναι διαμορφωμένη η σημερινή κοινωνία, το μεγαλύτερο ποσοστό ανθρώπων εργάζονται κατά συνέπεια αφιερώνεται ένα πολύ σημαντικό χρονικό διάστημα από τη ζωή τους στην εργασία και όχι στην οικογένεια τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διαταραχή ισορροπίας μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής, έτσι ασκείται αρκετή πίεση στον εργαζόμενο από τον εργασιακό φόρτο. Σημαντικό ρόλο παίζει και το εργασιακό περιβάλλον, όπου αποτελεί χώρο επιβεβαίωσης τόσο των εργασιακών όσο και των κοινωνικών ικανοτήτων του εργαζομένου. Δυστυχώς όμως διανύουμε μια ανταγωνιστική εποχή όπου επικρατεί ο ατομικισμός και η καλλιέργεια του ανταγωνιστικού κλίματος στον εργασιακό χώρο. Αποτέλεσμα του ανταγωνισμού είναι η διόγκωση του άγχους. Το άγχος δημιουργείται από την απρόσωπη εχθρότητα που είναι συνοδευτικό στοιχείο του ανταγωνιστικού μέρους (Ιωάννου, 2003). Η επιχείρηση βέβαια με τη σειρά της, θα πρέπει να αποτρέπει τις αρνητικές συνθήκες εργασίας και συνεχώς να βελτιώνει το εργασιακό περιβάλλον, προκειμένου να αποφεύγονται τα φαινόμενα αυτά (Leca, Griffiths, & Cox, 2003).

Οι ρυθμοί της ζωής γίνονται ακόμα γρηγορότεροι και πιεστικοί, με αποτέλεσμα ο σύγχρονος εργαζόμενος να προσπαθεί να ανταπεξέλθει και να επιβιώσει σε ιδιαίτερα δύσκολες και απαιτητικές συνθήκες. Το στρες εμφανίζεται σε ευρύ φάσμα των συνθηκών εργασίας, αλλά συχνά αυξάνεται όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι η υποστήριξη που παρέχεται από τους επιβλέποντες και τους συναδέλφους τους είναι μικρή, καθώς και στο πως και αν μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις και πιέσεις που ασκούνται εν ώρα εργασίας. Η πίεση στο χώρο εργασίας, είναι αναπόφευκτη λόγω των απαιτήσεων του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος. Υπάρχει ένα αναγκαίο ποσοστό πίεσης που θεωρείται αποδοτικό από άτομο σε άτομο γιατί μπορεί να κρατάει τους εργαζόμενους σε εγρήγορση, και τους παρακινεί να μάθουν, να δουλέψουν περισσότερο και πιο αποτελεσματικά, ανάλογα με τους διαθέσιμους πόρους βέβαια και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του καθενός. Τώρα, για να αντιμετωπιστούν τυχόν στρεσογόνα περιστατικά, θα πρέπει το άτομο να επιδείξει ψυχραιμία και υπομονή, ενίσχυση της αυτοπεποίθησης καθώς και ανάληψη πρωτοβουλιών.

Συγκεκριμένα το εργασιακό άγχος, θεωρείται η κατάσταση όπου συσσωρεύονται στρεσογόνοι παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία, ή αποτελεί το άγχος που εκδηλώνεται από μια επαγγελματική κατάσταση. Για αρκετούς ανθρώπους, η εργασία τους αποτελεί τον κύριο παράγοντα δημιουργίας στρες και δυστυχίας στη ζωή τους. «Από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο αγχογόνα από άλλα. Ιδιαίτερα αγχογόνα είναι τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους, απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων, ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατόν να έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Σύμφωνα με τους Cooper & Eaker (1988) παραδείγματα τέτοιων επαγγελμάτων αναφέρονται ενδεικτικά παρακάτω:

- Επαγγέλματα ένστολα: αστυνομικοί, κυβερνήτες αεροσκαφών, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα.
- Καλλιτεχνικά επαγγέλματα: δημοσιογράφοι, ηθοποιοί, παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, κινηματογραφιστές.
- Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου: διαφημιστές, διευθυντές προσωπικού.
- Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών: ανθρακωρύχοι, κτίστες.
- Επαγγέλματα υγείας: οδοντίατροι, γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί), νοσοκόμες.
- Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών: δάσκαλοι, κοινωνικοί λειτουργοί.» (Καντάς, 1995: 103).

2.2. Εργασιακός χώρος και άγχος. Τι το προκαλεί;

Ο εργασιακός χώρος απαιτεί υψηλή αποδοτικότητα και παραγωγικότητα καθώς οι απαιτήσεις και η πίεση του χρόνου εντείνονται ολοένα και περισσότερο στην σύγχρονη αγορά (Βασιλάκη κ.ά, 2001: 259). Το εργασιακό άγχος μπορεί να θεωρηθεί απόρροια της αντίληψης του εργαζομένου ότι υπάρχει ανισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις της εργασίας του και την ικανότητα του να ανταπεξέλθει σε αυτές αποτελεσματικά.

Το άγχος από το επάγγελμα ενδέχεται να προκληθεί από συνθήκες εργασίες όπως οι εξής:

- Υπερβολικός φόρτος εργασίας ή λιγοστή εργασία. Ο όγκος και η δυσκολία της δουλειάς που ξεπερνούν τις ικανότητες του εργαζομένου τον αγχώνουν και τον αδρανοποιούν και ειδικά όταν αυτο συνδυάζεται με ανεπαρκείς πόρους και μέσα για την εκτέλεση των εργασιών.
- Αντικρουόμενες απαιτήσεις και ασάφειες όσον αφορά τον ρόλο του εργαζομένου. Η ανάθεση καθηκόντων και η ανάληψη υποχρεώσεων για τις οποίες ο εργαζόμενος θεωρεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί ή ότι δεν έχουν σχέση με το αντικείμενο της εργασίας του, του δημιουργούν ανησυχία και αίσθηση ανεπάρκειας (Αποστολάκης, 2007). Για να πραγματοποιηθεί με επιτυχία η εργασία, το άτομο έχει ανάγκη για σαφείς πληροφορίες και οδηγίες για την άσκηση του ρόλου του και τι περιμένει το εργασιακό περιβάλλον του από εκείνο. Οι αμφιβολίες και η ανεπαρκής πληροφόρηση δημιουργεί ένταση και

έλλειψη ικανοποίησης καθώς και συναισθήματα αισιοδοξίας (Ζαβλανός, 2002:146).

- Έλλειψη συμμετοχής του εργαζόμενου στις διαδικασίες λειτουργίας του οργανισμού. Η συμμετοχή του ατόμου συγχέεται με τον βαθμό στον οποίο επηρεάζει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων του οργανισμού. Υψηλή συμμετοχή συνεπάγεται υψηλή παραγωγικότητα και αίσθηση ικανοποίησης των εργαζομένων από την δουλειά τους. Στην αντίθετη περίπτωση, δημιουργείται άγχος, περισσότερες απολύσεις και κακές σχέσεις μεταξύ εργατών και μάνατζερς. (Ζαβλανός, 2002:145-149)
- Έλλειψη επικοινωνίας, συνεργασίας ή υποστήριξης από προϊστάμενους, συναδέλφους ή υφιστάμενους(Ψυλλάκη Κ., (χ.χ))
Οι κακές σχέσεις στο εσωτερικό περιβάλλον της εργασίας που δημιουργούνται από παράγοντες όπως η ελλιπής επικοινωνία και οι συγκρούσεις, μπορούν να επιδράσουν αρνητικά στην εμπιστοσύνη μεταξύ των ατόμων και προσδίδουν με τη σειρά τους άγχος, αμφιβολίες, έλλειψη ικανοποίησης και συναισθήματα φόβου. (Ζαβλανός, 2002:149)
- Ψυχολογική και σεξουαλική παρενόχληση, βία που ασκείται από τρίτους (osha – Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (χ.χ.)).
- Μη αναγνώριση ή αμοιβή για την καλή εργασιακή απόδοση .
- Προκαταλήψεις σχετικά με το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα ή την θρησκεία (Ψυλλάκη Κ., (χ.χ))

Είναι σημαντικό να επισημανθεί πώς, για παράδειγμα, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας δεν θα πρέπει να συγχέεται πάντα με το εργασιακό άγχος αφού πολλές είναι οι καταστάσεις οι οποίες, παρά το γεγονός ότι είναι απαιτητικές άρα και δύσκολες, χαρακτηρίζονται από υποστηρικτικό και υγιές περιβάλλον εργασίας το οποίο προσδίδει κίνητρα και σωστή κατάρτιση στους εργαζομένους που αυξάνει την αποδοτικότητα τους, την θέληση για προσωπική ανάπτυξη καθώς και την ψυχική και σωματική ευεξία τους(osha – Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (χ.χ.)).

Σύμφωνα με Στεφανίδου κ.α.(2010:367) κάποια από τα ατομικά χαρακτηριστικά που δυνητικά θα οδηγήσουν σε εργασιακό στρες είναι:

- Μη ρεαλιστικές προσδοκίες
- Ο τρόπος με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται τις πιεστικές καταστάσεις και το πώς αντιδρά σε αυτές
- Ευαισθησία
- Έντονα ιδεολογικά στοιχεία
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Αυστηρή αυτοκριτική
- Φόβος αποτυχίας
- Αδυναμία επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο

Και κάποια από τα εξωτερικά ερεθίσματα που συμβάλλουν στο εργασιακό στρες είναι:

- Παράγοντες που αφορούν στην ίδια την εργασία
- Μονοτονία
- Πιεστικές προθεσμίες

- Εργασία με μεγάλη ταχύτητα
- Περιβαλλοντικές συνθήκες
- Διαπροσωπικές σχέσεις
- Εκφοβισμός και άλλες μορφές παρενόχλησης.

Τέλος, να προστεθεί και το πρόσφατο «σύγχρονο mobbing (εκφοβισμός)» ως ένας ακόμη βλαπτικός παραγοντας στον εργασιακό χώρο. Για τον όρο “mobbing” δεν υπάρχει ένας διεθνώς αναγνωρισμένος ορισμός. Προέρχεται από την αγγλική λέξη “mob”, που σημαίνει επιτίθειμαι, περικυκλώνω, ενοχλώ και εκφράζει σήμερα τη συστηματική ψυχολογική επίθεση και τη στρατηγική περιθωριοποίησης που δέχονται στο εργασιακό περιβάλλον, από τους ιεραρχικά ανώτερους ή και τους συνάδελφους, οι «ανεπιθύμητοι» εργαζόμενοι.

2.3. Συμπτώματα και συνέπειες του εργασιακού άγχους

Το στρες επηρεάζει διαφορετικούς ανθρώπους και με διαφορετικούς τρόπους. Η εμπειρία μιας αγχώδους διαταραχής μπορεί να προκαλέσει ασυνήθιστη και δυσλειτουργική συμπεριφορά στην εργασία και να συμβάλει σε ασθενή σωματική και ψυχική υγεία. Σε ακραίες περιπτώσεις, το μακροχρόνιο στρες ή τραυματικά γεγονότα που έχουν συμβεί στον εργασιακό χώρο, μπορεί να οδηγήσουν σε ψυχολογικά προβλήματα και να καταστήσουν τον εργαζόμενο επιρρεπή σε ψυχικές διαταραχές, ως αποτέλεσμα την απουσία του από τη δουλειά και αποτροπή του εργαζόμενου ως προς αυτή. Ας μην ξεχνάμε ότι ο κάθε άνθρωπος βιώνει διαφορετικά το εργασιακό άγχος και μπορεί να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται. Παρότι έχουν γίνει αρκετές έρευνες για τα συμπτώματα που προκύπτουν από το εργασιακό άγχος, είναι δύσκολο να απομονωθεί η κύρια αιτία των προβλημάτων που παρουσιάζει το άτομο, διότι πάντα υπάρχουν αλληλεπιδράσεις με πολλούς άλλους παράγοντες (προσωπικούς ή κοινωνικούς). Ωστόσο μπορούμε να διακρίνουμε τα αρχικά στάδια από συγκεκριμένα συμπτώματα που κάνουν την εμφάνιση τους. Συνήθως, γίνεται μια διάκριση ανάμεσα σε τρεις κατηγορίες συμπτωμάτων: α) **σωματικά** , β) **ψυχολογικά** και γ) **συμπεριφορικά**. Αναλυτικότερα :

α) **σωματικά συμπτώματα** : εδώ περιλαμβάνονται συμπτώματα όπως πονοκέφαλος, διαταραχές στον ύπνο, ημικρανίες, δυσκολίες στη συγκέντρωση, ζαλάδα, διαταραχές στη λειτουργία του στομάχου, έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης και χαμηλό ηθικό, καρδιακή ανεπάρκεια, στηθάγχη, κολίτιδα, ορμονικές διαταραχές, εφίδρωση, νευρικά τικ, καρκίνος αρθρίτιδα, δερματολογικά προβλήματα, αλλεργίες, άσθμα, αϋπνίες, υπνηλίες ή αίσθημα κόπωσης, απώλεια ενέργειας (Πανταζοπούλου – Φωτεινά, 2003). Επιπλέον έχει αποδειχθεί η σύνδεση του άγχους με την εξασθένηση του ανοσοποιητικού συστήματος και την εργασιακή εξάντληση, το λεγόμενο σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης (burnout).

β) **ψυχολογικά συμπτώματα** : σ’ αυτά κατατάσσονται καταστάσεις που σχετίζονται με ψυχολογικές διαταραχές, όπως είναι η κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, εσωστρέφεια, έλλειψη ενδιαφέροντος, διάφορες διαταραχές του άγχους (φοβίες, ψυχαναγκασμοί, εμμονές), χαμηλή αυτοπεποίθηση, δυσκολία αυτοσυγκέντρωσης και λήψης αποφάσεων, αισθήματα αδικίας και θυμού, κρίσεις πανικού, έλλειψη δημιουργικότητας, εναλλαγές διάθεσης, απώλεια αίσθησης του χιούμορ.

γ) Τέλος κάποια από τα **συμπεριφορικά συμπτώματα είναι**: τα συχνά λάθη και οι απουσίες από το χώρο εργασίας, αυξημένη κατανάλωση ουσιών (ηρεμιστικά, αλκοόλ, κάπνισμα κ.ά.), αυτοκαταστροφικές τάσεις, ριψοκίνδυνες συμπεριφορές (επικίνδυνη οδήγηση, επικίνδυνα σπορ, αυτοτραυματισμοί), ονυχοφαγία, νευρική βουλιμία ή ανορεξία, μειωμένη αποδοτικότητα που μπορεί να φτάσει σε απώλειες για την επιχείρηση, ανταγωνιστική συμπεριφορά, εκρήξεις θυμού, υπερβολική χρήση αδειών, επιθετικότητα προς συναδέλφους και προϊστάμενους, λεκτική βία, ακόμη και σωματική βία (Ζαβλάνος, 2002; Πανταζοπούλου – Φωτεινέα, 2003).

Οι επιπτώσεις δεν περιορίζονται στην υγεία των εργαζομένων αλλά επεκτείνονται και στα αποτελέσματα των εταιριών. Όπως είναι κατανοητό, το χαμηλό ηθικό και η έλλειψη ικανοποίησης από την εργασία έχουν αρνητικές συνέπειες στον τρόπο που κάποιος εργάζεται. Είδαμε μερικές συνέπειες του εργασιακού άγχους για τον εργαζόμενο παραπάνω, όπου έχουν αντίκτυπο και στην επιχείρηση. Μειώνεται όπως είδαμε η διάθεση του εργαζόμενου για εργασία, άρα αυτόματα υπάρχει και μείωση της αποδοτικότητας και της παραγωγής, κακή ποιότητα προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών, ανάγκη συχνής αλλαγής – αντικατάστασης προσωπικού, αύξηση παραπόνων πελατών, αρνητική εικόνα της επιχείρησης προς τα έξω ως «κακός εργοδότης (Στεργίου, (χ.χ))».

Εκτός, όμως, από αυτό έχει αποδειχθεί ότι οι εταιρίες των οποίων οι εργαζόμενοι έχουν αυξημένα επίπεδα εργασιακού άγχους καλούνται να πληρώσουν περίπου 50% περισσότερα χρήματα σε έξοδα που σχετίζονται με την υγεία των εργαζομένων τους απ' ό,τι οι άλλες επιχειρήσεις. Φυσικά οι εταιρίες γνωρίζουν αυτό το πρόβλημα και προσπαθούν να παρέχουν λύσεις, που όμως, δυστυχώς, πολλές φορές δεν εστιάζουν στη γενεσιουργό αιτία του άγχους. Πάντως οι συνηθέστερες λύσεις είναι διάφορες παροχές, όπως οι παιδικοί σταθμοί για τα παιδιά των εργαζομένων, τα ευέλικτα ωράρια εργασίας, οι συνδρομές σε γυμναστήρια κ.ά.

2.4. Το άγχος κάνει διακρίσεις ανάμεσα στα δύο φύλα;

Σύμφωνα με έρευνα της American Psychological Association - APA (2006), το 60% των εργαζομένων γυναικών αναφέρεται στο άγχος ως το πρωτεύον πρόβλημα της εργασίας τους. Συνθήκες που συμβάλλουν στην συνεχή αύξηση των επιπέδων του στρες στις γυναίκες, αναφορικά, είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, περιορισμένη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο της εργασίας, ασάφεια ρόλου, ανασφάλεια, μονοτονία και κακές σχέσεις με συναδέλφους και επόπτες.

Άλλοι παράγοντες, όπως η σεξουαλική παρενόχληση κατά την εργασία καθώς και προβλήματα που μπορεί να υπάρχουν μεταξύ των μελών της οικογένειας, μπορεί επίσης να είναι παράγοντες άγχους για τις γυναίκες στο χώρο εργασίας. Το εργασιακό άγχος έχει συνδεθεί με καρδιαγγειακές παθήσεις, μυοσκελετικές παθήσεις, κατάθλιψη, και επαγγελματική εξουθένωση και τις γυναίκες να πλήττονται σε διπλάσιο βαθμό, συγκριτικά με τους άντρες, από τα επίπεδα στρες που σχετίζονται με τις παραπάνω παθήσεις.

Τα δύο φύλα βιώνουν και εκδηλώνουν το άγχος διαφορετικά. Το Μάρτη του 2006 η APA, όπως αναφέραμε και παραπάνω, στην έρευνά που διεξάγει βρίσκει τις διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα:

- Οι γυναίκες λένε το άγχος τους επηρεάζει περισσότερο από τους άνδρες (51% έναντι 43%) και ότι είναι πιο πιθανό να αναφερθούν στα ζητήματα που τους το προκαλούν. Επιπλέον, εκφράζουν ανησυχία σχετικά με το πώς το στρες επηρεάζει τη ζωή τους περισσότερο από τους άνδρες.
- Οι γυναίκες εκδηλώνουν το στρες με συναισθήματα νευρικότητας, κλάμα, έλλειψη ενέργειας, ενώ οι άνδρες μιλούν για διαταραχές στον ύπνο ή ευερεθιστότητα ή θυμό.
- Οι γυναίκες είναι πιο πιθανό από τους άνδρες να αναφέρουν προβλήματα υγείας που σχετίζεται με το άγχος, όπως υπέρταση, κατάθλιψη και παχυσαρκία.
- Το άγχος είναι υψηλότερο για εκείνον που παίρνει τις αποφάσεις μέσα στην οικογένεια. Το 73% των γυναικών υποστηρίζουν πως έχουν αυτόν τον ρόλο έναντι 40% των ανδρών.

Οι γυναίκες εκδηλώνουν το στρες με συχνές απουσίες από την εργασία, απόσυρση και γενικά «αδυναμία». Μια γυναίκα θα έρθει σε επαφή με τα συναισθήματα της και θα παρατηρήσει τις ενεργειές της ώστε να κάνει τις απαραίτητες εσωτερικές αλλαγές για να μειώσει το άγχος. Αντίθετα, ο άντρας σε μια κατάσταση άγχους, για να αντιδράσει σε αυτό, θα αποραβηχτεί στις σκέψεις του ώστε να βρει τι πρέπει να κάνει για να το περιορίσει. Η αντρική οπτική είναι πιο αντικειμενική ή αναλυτική και οι απαραίτητες αλλαγές αφορούν τον εξωτερικό αντικειμενικό κόσμο (Αθανασίου κα, 2007:27).

Το άγχος στο χώρο εργασίας έχει αρνητικές επιπτώσεις στον εργαζόμενο αλλά και στην επιχείρηση. Ουσιαστικά, οι συχνές απουσίες των εργαζομένων ή ακόμα και οι αλλαγές προσωπικού, που συνδέονται βέβαια με τα έξοδα ανεύρεσης και εκπαίδευσης του νέων υπαλλήλων, αυξάνουν συνολικά τα έξοδα της επιχείρησης, ενώ έρευνες δείχνουν ότι το άγχος οδηγεί και σε μείωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας (Νικολής & Κολουδάς, 2010:22).

2.5. Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους

Υπάρχουν θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με τους τρόπους αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους. Συγκεκριμένα, οι Lazarus και Folkman (1984) αναφέρουν δύο κατηγορίες μηχανισμών προσαρμογής, καθώς κάθε άνθρωπος αναπτύσσει τους δικούς του σε καταστάσεις στρες γενικότερα και στο χώρο εργασίας συγκεκριμένα. Οι μηχανισμοί αυτοί χωρίζονται στους μηχανισμούς που εστιάζουν στην προβληματική κατάσταση και στους μηχανισμούς που εστιάζουν στο συναίσθημα – ψυχική κατάσταση του ατόμου που προσπαθεί να αντιμετωπίσει το στρεσογόνο παράγοντα. Στην πρώτη κατηγορία το πρόβλημα αντιμετωπίζεται πρακτικά, σε αντίθεση με τη δεύτερη κατηγορία όπου το άτομο προσπαθεί με τη χρήση συναισθήματος να αλλάξει τον τρόπο που σκέφτεται ή αισθάνεται ως προς αυτό. Θα λέγαμε ότι στην πρώτη κατηγορία, το άτομο μπορεί να χειριστεί την κατάσταση μόνο του, ενώ στη δεύτερη κατηγορία συνήθως είναι η βοήθεια από ειδικούς (Αντωνίου, 2006). Σε κάθε

περίπτωση, για να αντιμετωπιστεί το εργασιακό άγχος, πρέπει να αντιληφθούμε από πού προέρχεται ώστε να ληφθούν από το άτομο αλλά και το εργασιακό περιβάλλον τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε να μειωθούν οι στρεσογόνες καταστάσεις.

2.5.1. Αντιμέτωπιση του στρες από τον ίδιο τον εργαζόμενο

Ο εργαζόμενος μπορεί να αντιμετωπίσει το εργασιακό άγχος μόνος του, αλλάζοντας την καθημερινότητα του και τις κακές συνήθειες που έχει υιοθετήσει σ' αυτή, όπως το κάπνισμα, το αλκοόλ, τις κακές διατροφικές συνήθειες και την καθιστική ζωή με τη συμμετοχή του σε ευχάριστες γι' αυτόν δραστηριότητες. Επίσης, θα πρέπει να γνωρίζει της δυνατότητες του ώστε να οργανώνει την εργασία του σωστά και να θέτει στόχους ανάλογα με τα προσόντα που κατέχει. Κάποιοι κανόνες που μπορεί να ακολουθεί ο εργαζόμενος στην καθημερινότητα του, ώστε να μειωθούν οι στρεσογόνοι παράγοντες που προκαλούν το άγχος (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία, 2013) είναι:

- Να κάνει χρήση των διαλειμμάτων μέσα στο ωράριο εργασίας του
- Να προτιμά να ολοκληρώνει την εργασία του στο χώρο δουλειάς του, ώστε να μην χρειαστεί να εργαστεί και στο σπίτι
- Να προτιμά τις ώρες χαλάρωσης του να μην συζητά για τη δουλειά του
- Να διεκδικεί τα δικαιώματά του στο χώρο εργασίας του, σε περίπτωση που αντιλαμβάνεται αδικία και υπερβολικές απαιτήσεις από την εργοδοσία ως προς το άτομο του
- Να μπορούν να μιλούν στον προϊστάμενο, τον εκπρόσωπο εργαζομένων ή σε κάποιο συνάδελφο εάν πιστεύουν ότι έπεσαν θύμα παρενόχλησης και να καταγράφουν τα περιστατικά.

Ας δούμε λίγο αναλυτικότερα κάποιες τεχνικές διαχείρισης του άγχους που εφαρμόζονται από τον ίδιο τον εργαζόμενο. Ωστόσο, δεν ξεχνά κανείς ότι υπάρχουν και περιπτώσεις όπου ο εργαζόμενος δεν μπορεί να διαχειριστεί ο ίδιος τη στρεσογόνο κατάσταση στην οποία έχει επέλθει. Τότε απευθύνεται σε κάποιον ειδικό (ψυχολόγο, ψυχοθεραπευτή), προκειμένου να μάθει να διαχειρίζεται και να αλλάξει τα συναισθήματα και τις σκέψεις οι οποίες τον διακατέχουν. Όπως προείπαμε, υπάρχουν συγκεκριμένες μέθοδοι για την αντιμετώπιση του άγχους. Διακρίνονται κυρίως, σε **συμπεριφοριστικές μεθόδους αντιμετώπισης του στρες** όπου περιορίζονται τα συμπτώματα του στρες.

- *Προοδευτική Νευρομυϊκή Χαλάρωση*
Όταν το άτομο βιώνει υψηλά επίπεδα στρες επηρεάζεται και η λειτουργία των μυών του σώματος, αλλά είναι ιδιαίτερα εμφανής στους μύες του προσώπου. Η ένταση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε διάφορα συμπτώματα όπως στη αϋπνία, πονοκέφαλο, αίσθημα κούρασης. Για να αντιμετωπιστεί αυτή η κατάσταση εφαρμόζεται η μέθοδος της προοδευτικής νευρομυϊκής χαλάρωσης και τα αποτελέσματα της βασίζονται στην εξάσκηση που εφαρμόζει το άτομο κατά τη διάρκεια των συνεδριών ώστε να έχει αποτέλεσμα. Το άτομο ακολουθεί ένα μοτίβο χαλάρωσης των μυϊκών ομάδων του σώματος του σταδιακά. Ξεκινώντας από το πρόσωπο, μετά στα χέρια και καταλήγοντας στα πόδια, εναλλάσσει στιγμές έντασης και χαλάρωσης των μυών του. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, μέσω της σταδιακής χαλάρωσης των μυών, την ηρεμία του ατόμου. Με την πρακτική, μαθαίνει να χαλαρώνει αποτελεσματικά σε σύντομο χρονικό διάστημα.

- **Βιοανάδραση**
Είναι μια επιστημονικά τεκμηριωμένη μέθοδος, όπου με τη βοήθεια της τεχνολογίας και συγκεκριμένα με τη χρήση ειδικών ηλεκτρονικών συσκευών και αισθητήρων, το άτομο εκθέτεται σε καταστάσεις που του προκαλούν στρες. Απώτερος σκοπός της μεθόδου αυτής είναι ο έλεγχος των συναισθημάτων και των σωματικών αντιδράσεων που λαμβάνουν χώρα εκείνη τη στιγμή. Η ένταση των συμπτωμάτων στρες καταγράφεται στην ειδική ηλεκτρονική συσκευή, με αποτέλεσμα οι ειδικοί να γνωρίζουν τις αλλαγές που συμβαίνουν σε όλα τα συστήματα του οργανισμού του ατόμου και να το ενημερώνουν κατά τις αλλαγές αυτές ώστε να γνωρίζει πότε βρίσκεται σε κατάσταση στρες.
- **Διαχείριση χρόνου**
Ο χρόνος είναι ένας πολύτιμος πόρος και η σωστή διαχείριση του τόσο σοβαρή ώστε αποτελεί ξεχωριστό κεφάλαιο στα περισσότερα προγράμματα εξειδίκευσης στο μάνατζμεντ. Η ανάπτυξη στρατηγικών σωστής διαχείρισης του χρόνου είναι σημαντική για την εργασία αλλά και την προσωπική ζωή του ανθρώπου (Σαπουντζή-Κρέπια, 2000:106-118). Σύμφωνα με τον νόμο του Parkinson, ο χρόνος που θα χρειαστεί για να ολοκληρωθεί μια εργασία θα είναι τόσος όσο έχει στην διάθεση του το άτομο. Το 50% και 60% είναι το ποσοστό του εργασιακού χρόνου που ειδικοί προτείνουν να προγραμματίζεται, αφού στην διάρκεια της μέρας μπορεί να εμφανιστούν απρόβλεπτα και επείγοντα ζητήματα που μπορεί να προκαλέσουν επιπλέον άγχος. Επίσης, για τον έλεγχο του επιπέδου του στρες, μια εργασία θα πρέπει να ξεκινάει με την ολοκλήρωση της προηγούμενης ώστε να αποφεύγεται η αναδρομή σε παλιές υποθέσεις που ξοδεύουν τον πολύτιμο χρόνο του εργαζομένου. Οι στόχοι κατά την εκτέλεση καθηκόντων πρέπει να είναι ρεαλιστικοί και να ορίζονται οι προτεραιότητες ξεκινώντας από τις εύκολες εργασίες που δίνουν το αίσθημα κατορθώματος και ύστερα οι πιο δύσκολες και απαιτητικές (Μανωλά, 2007:57).
- **Διαλογισμός**
Ο διαλογισμός είναι μια άσκηση του πνεύματος. Βελτιώνει την ικανότητα συγκέντρωσης, μνήμης και προγραμματισμού καθώς και την ικανότητα επίγνωσης και αυτογνωσίας του ανθρώπου. Μπορεί να γίνει κατά την διάρκεια της άσκησης, της εργασίας ή ακόμα και καθώς περπατά το άτομο. Η κεντρική ιδέα είναι να μάθει το άτομο να συγκεντρώνεται στο αντικείμενο του διαλογισμού, μπορεί να είναι μια εικόνα, μια ιδέα, η διανοητική επανάληψη μιας φράσης, η διαδικασία της αναπνοής ή το βάδισμα κ.λπ., και να νιώθει άνετα με αυτό (Σαπουντζή-Κρέπια, 2000:146-147). Κατά την διάρκεια του διαλογισμού, δεν υπάρχει η αίσθηση του πόνου και εξαλείφεται η ανησυχία για πράγματα που το άτομο είχε πριν. Η γιόγκα (yoga) για παράδειγμα είναι μια διάσημη τέτοια μέθοδος με ινδικές ρίζες. Τέλος, η τέχνη του διαλογίζεσαι δεν έχει οφέλη μόνο στον έλεγχο του στρες αλλά δίνει και την ικανότητα στο άτομο να έχει μια υγιή και δημιουργική ζωή (Μανωλά, 2007:54).
- **Έλεγχος ερεθισμάτων**
Από μικρή ηλικία το άτομο έχει μάθει να αντιδρά με συγκεκριμένο τρόπο στα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον του. Αν για παράδειγμα έχει μάθει να συσχετίζει μια συγκεκριμένη κατάσταση με αρνητικό τρόπο, μέσω αυτής της τεχνικής θα μπορέσει να έρθει αντιμέτωπο με αυτή την κατάσταση και να ελέγξει τα αρνητικά συναισθήματα που του προκαλεί. Η τεχνική αυτή χρησιμοποιείται αποτελεσματικά για την καταπολέμηση της αϋπνίας και των

φοβιών, καταστάσεων που συσχετίζονται άμεσα με την πρόκληση στρες (Σταθάτου, 1989).

- **Φυσική άσκηση**

Η άσκηση συμβάλλει στην σωματική και ψυχική υγεία και την εναρμόνιση τους καθώς διάφορες μελέτες έχουν αποδείξει ότι μειώνει τα επίπεδα της κατάθλιψης και ανησυχίας του ατόμου. Ασκήσεις ελαστικότητας (stretching) στο πάτωμα, σε καθιστή θέση ή σε όρθια στάση, μια βόλτα γύρω από το οικοδομικό τετράγωνο και δραστηριότητες όπως το jogging, το κολύμπι, ο χορός, η ποδηλασία είναι κάποιοι από τους κοινούς τρόπους άσκησης (Σαπουντζή – Κρέπια, 2000:163-164). Επιπλέον, κάθε 20 – 30 λεπτά περίπου, το σώμα πρέπει να τεντώνεται όταν βρίσκεται σε καθιστή θέση(καρέκλα γραφείου) για την βελτίωση της κυκλοφορίας του αίματος και η υιοθέτηση της καλής στάσης στην καρέκλα είναι πολύ σημαντική.

Επιπλέον, η ξεκούραση(rest) του ατόμου, όταν πρέπει, είναι πολύ σημαντική για την ανάκτηση της ενέργειας που θα χρειαστεί για την ολοκλήρωση μιας νέας δραστηριότητας καθώς η απώλεια αυτής μπορεί να δώσει την αίσθηση της ανικανότητας του ατόμου να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του.

Ένα, ακόμη, καλό αντίδοτο των υψηλών επιπέδων στρες είναι η αίσθηση του χιούμορ και η θετική σκέψη. Το γέλιο βοηθά στην κυκλοφοριακή πίεση, μειώνει το άγχος και έχει θετικό αντίκτυπο και στα άτομα του περιβάλλοντος του ατόμου που βρίσκονται στην ίδια κατάσταση. Ο θετικός τρόπος σκέψης, μπορεί να μετασχηματίσει μια στρεσογόνα κατάσταση σε μια ευχάριστη εμπειρία ή οποιαδήποτε θετική εξέλιξη οραματιστεί το άτομο.

Τέλος, να προστεθεί ότι ορισμένες δύσκολες καταστάσεις, μέσα στο χώρο της εργασίας, απαιτούν από τον εργαζόμενο να έχει κάποιο επίπεδο εκπαίδευσης για να μπορέσει να τις αντιμετωπίσει και να καταφέρει να κρατήσει τα επίπεδα του στρες σε ήπιο βαθμό. Καταστάσεις όπως, η αντιμετώπιση ενός βίαιου συναδέλφου, μια ρήξη/διαφωνία με τον προϊστάμενο/συνάδελφο/πελάτη (Μανωλά, 2007:54-56).

2.5.2. Αντιμετώπιση εργασιακού άγχους από την επιχείρηση

Είναι πολύ σημαντικό το άτομο να κατανοήσει και να εντοπίσει τις αιτίες ύπαρξης του άγχους, ώστε να μπορεί να το αντιμετωπίσει αποτελεσματικά. Ωστόσο πολλές φορές τα ίδια τα άτομα δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν μόνα τους τέτοιες καταστάσεις, γι' αυτό χρήζουν βοήθειας κάποιου ειδικού, που θα το οδηγήσει στην κατανόηση και στη συνέχεια αποβολή της στρεσογόνου κατάστασης. Είναι πολύ σημαντικό όσον αφορά το εργασιακό άγχος να γίνουν οι κατάλληλες κινήσεις υποστήριξης από πλευρές της οργάνωσης που απασχολεί άτομα που βιώνουν στρες.

Όπως προείπαμε, το άγχος που βιώνει ο εργαζόμενος δεν είναι αποδοτικό για τον ίδιο, αλλά ούτε και για την επιχείρηση στην οποία εργάζεται. Άρα, η μείωση του άγχους του εργαζόμενου πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα και για την οργάνωση. Ένας τρόπος είναι η ένταξή τους σε ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης διαχείρισης του άγχους. Τα προγράμματα αυτά βοηθούν τους υπαλλήλους της επιχείρησης να υπερκεράσουν τα προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητα τους και ενδεχομένως να

επηρεάζουν την απόδοση στην εργασία τους. Πολλές από τις επιχειρήσεις το εφαρμόζουν αυτά τα προγράμματα ήδη, καθώς είναι ιδιαίτερα δημοφιλή στην Αμερική. Κυρίως παρέχονται ειδικά σεμινάρια στους εργαζομένους, καθώς και ψυχολογική, οικονομική και νομική υποστήριξη. Άλλος ένας τρόπος αντιμετώπισης της στρεσογόνου κατάστασης είναι οι αλλαγές που επιφέρει η οργάνωση στις συνθήκες των εργαζομένων. Οι οργανωσιακές αλλαγές μπορούν να βελτιώσουν βαθύτερα την επιχείρηση αν εφαρμοστούν πολιτικές που υπολογίζουν τη συμβολή του εργαζόμενου, υιοθετηθεί μια φιλική και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και ανωτέρων, καθώς και η συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Σιάφη, 2012:24).

Στην Ολλανδία, με αφορμή έρευνες στο χώρο του εργασιακού στρες, εφαρμόζεται ο Νόμος για τις Εργασιακές Συνθήκες (Dutch Working Conditions Act, 1999), ο οποίος επισημαίνει ότι οι εργοδότες πρέπει:

1. Να φροντίζουν για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων.
2. Να φροντίζουν για την πρόληψη και τον περιορισμό πιθανών κινδύνων που μπορεί να έχουν επίπτωση στην υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
3. Να αποφεύγουν την χρησιμοποίηση μηχανημάτων, εργαλείων και τοξικών ουσιών που μπορεί να προκαλέσουν βλάβη στην υγεία του προσωπικού.
4. Να έχουν μεριμνήσει για την περίπτωση όπου ο εργαζόμενος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να διαφύγει από μία επικίνδυνη, για την υγεία και ασφάλειά του, κατάσταση.
5. Να προσφέρουν εργασιακούς χώρους, μεθόδους και εργαλεία εργονομικά μελετημένα για τους εργαζομένους.
6. Να αναθέτουν καθήκοντα με κριτήριο τα προσωπικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων όπως την ηλικία, το φύλο, την σωματική και ψυχική κατάσταση, την εμπειρία, τις δεξιότητες.
7. Να δημιουργούν εκείνο το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο ο εργαζόμενος θα εργάζεται ανάλογα με τις δυνατότητές του, θα έχει συνεχής επαφή με τους άλλους, θα ενημερώνεται για τους στόχους, τις απαιτήσεις και τα αποτελέσματα της εργασίας του.
8. Να αποφεύγουν την ανάθεση μονότονης, μηχανικής, επαναληπτικής εργασίας (Βασιλάκη, Τριλιβά κ.α., 2001:270).

Επίσης, διάφορες άλλες πολιτικές διαχείρισης του άγχους που εφαρμόζονται από την οργάνωση είναι, τα κίνητρα και οι απολαβές, βελτίωση επικοινωνίας, επιβράβευση της εργασίας, η σωστή ενημέρωση για τον τρόπο εργασίας και τα εργασιακά ωράρια, ευκαιρία στους εργαζομένους να συμμετέχουν σε αποφάσεις σχετικές με την εργασία τους καθώς επίσης και ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων στους εργαζομένους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον

3.1. Προσέγγιση του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος

Το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από καινοτομικότητα και υψηλή απόδοση και απαιτεί από τους εργαζομένους κάθε ιεραρχικού επιπέδου να επιλύουν προβλήματα, να αναζητούν συνεχώς τρόπους βελτίωσης των μεθόδων που χρησιμοποιούν και να λειτουργούν αποτελεσματικά στο πλαίσιο της συνεργασίας τους με τους συναδέλφους τους. Οι σύγχρονοι εργοδότες αναζητούν συνεχώς εργαζόμενους με προσαρμοστικότητα και υψηλές τεχνικές και διαπροσωπικές δεξιότητες καθώς οι τεχνικές δεξιότητες αναφερόμενες σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας, δεν επαρκούν. Οι υποψήφιοι εργαζόμενοι πρέπει να διαθέτουν επιχειρηματικό πνεύμα, να είναι επινοητικοί και προσαρμόσιμοι και πέρα από το πτυχίο τους, να κατέχουν ένα εύρος δεξιοτήτων, γνωστές ως δεξιότητες απασχολησιμότητας-η ικανότητα του ατόμου να αποκτά μια απασχόληση, να διατηρεί την απασχόληση αυτή και να είναι σε θέση να αποκτήσει νέα εφόσον κάτι τέτοιο απαιτηθεί- το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε μια ποικιλία περιβαλλόντων, όπως και στην καριέρα τους.Επομένως, ο σύγχρονος εργαζόμενος θα πρέπει να στοχεύσει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που θα αποτελέσουν βοηθήματα για τη μελλοντική πορεία της καριέρα του, που απαιτούν οι σύγχρονοι εργοδότες και που αντανakλούν την προσωπικότητα, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του ατόμου (Παππά, 2012).

Στην σημερινή εποχή, τα δεδομένα αλλάζουν διαρκώς και οι συνθήκες και μορφές απασχόλησης μεταβαλλονται. Παράλληλα με τα παραδοσιακές μορφές απασχόλησης, όπως η άσκηση ελεύθερου επαγγέλματος, η μισθωτή εργασία στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, έχουν δημιουργηθεί ραγδαία η τηλεργασία, το ηλεκτρονικό εμπόριο, η ηλεκτρονική εργασία. Επίσης, αυξάνεται ο αριθμός των ανθρώπων που εργαζονται με μερική απασχόληση ή αυτο απασχολούνται. Σύμφωνα, τώρα, με τα σημερινά δεδομένα της οικονομικής κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα ,οι μισθοί μειώνονται συνεχώς, και τις περισσότερες φορές δεν αντιστοιχούν στο φόρτο εργασίας που καλούνται οι εργαζόμενοι να φέρουν εις πέρας, οι επιχειρήσεις προσπαθούν να υποβαθμίσουν τις συλλογικές συμβάσεις αντικαθιστώντας τις με ατομικές συμβάσεις (Γούβα, 2012),το ποσοστό της ανεργίας ανεβαίνει και μαζί της η αβεβαιότητα των ανθρώπων για το “εργασιακό αύριο”. Σύμφωνα με έρευνα της Adecco (2011), εν μέσω κρίσης, η αίσθηση ασφάλειας και σταθερότητας αποτελεί το σημαντικότερο χαρακτηριστικό που αναζητά το άτομο από την εργασία του, δεύτερη έρχεται η ικανοποίηση από το αντικείμενο της και τρίτο το καλό εργασιακό περιβάλλον. Ακολουθούν, οι προοπτικές εξέλιξης και στην τελευταία θέση, οι οικονομικές απολαβές, κάτι που είναι αναμενόμενο σε περίοδο οικονομικής πίεσης, όταν εκείνο που προέχει είναι η ασφάλεια και η σταθερότητα.

Αν και η εύρεση εργασίας σε κάποιες περιπτώσεις, στις μέρες μας, φαντάζει ως ένας «ιδεατός στόχος», τότε το «ιδανικό» εργασιακό περιβάλλον φαντάζει ως περιττή πολυτέλεια. Ωστόσο, η παραμονή στην εργασία, η παραγωγικότητα και η υγεία των εργαζομένων εξαρτώνται και από τις συνθήκες που αντιμετωπίζουμε στο εργασιακό

μας περιβάλλον. Μια δεύτερη έρευνα της Adecco (2005), αποκαλύπτει τα στοιχεία ενός ιδανικού εργασιακού περιβάλλοντος (με ποσοστιαία φθίνουσα σειρά):

1. Συναδελφικότητα: μια απλή καλημέρα από τον προϊστάμενο ή μια ευχετήρια κάρτα απο τον συνάδελο.
2. Εργασιακή συμπεριφορά: επικοινωνία και με αίσθημα σεβασμού ο ένας για τον άλλον, ως τα πιο σημαντικά στοιχεία.
3. Ευκολία πρόσβασης στην εργασία: ο χρόνος μετάβασής τους επηρεάζουν την συμπεριφορά τους και ως συνέπεια το εργασιακό κλίμα.
4. Κίνητρα: αναγνώριση ολοκλήρωσης δύσκολων εργασιών, ευέλικτα εργασιακά σχήματα (δυνατότητα μείωσης ωραρίου μία φορά την βδομάδα κ.α.)

Το Great Place to Work[®] Institute(χ.χ.), μια διεθνής εταιρεία έρευνας, παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και εκπαίδευσης προσεγγίζει το ιδανικό εργασιακό περιβάλλον από την ματιά του εργαζόμενου και του διευθυντή:

- Από την οπτική γωνία του εργαζόμενου, η λέξη κλειδί είναι η εμπιστοσύνη. Σε ένα εξαιρετικό περιβάλλον εργασίας, εμπιστεύονται τους ανθρώπους για τους οποίους εργάζονται, αισθάνονται περήφανοι για αυτό που κάνουν και απολαμβάνουν τη συνεργασία με τους συναδέλφους τους. Η εμπιστοσύνη αποτελεί, λοιπόν, πρωταρχικό παράγοντα ενός ιδανικού εργασιακού περιβάλλοντος και δημιουργείται μέσα από την αξιοπιστία της διοίκησης, τον σεβασμό μεταξύ των εργαζομένων, και το βαθμό δικαίωσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι. Ο βαθμός υπερηφάνειας για τον οργανισμό/επιχείρηση και το επίπεδο ειλικρινούς επαφής και συντροφικότητας ανάμεσα στα άτομα είναι τα επιπλέον απαραίτητα συστατικά.
- Απο την οπτική γωνία του διευθυντή, ιδανικό περιβάλλον εργασίας είναι αυτό στο οποίο οι διευθυντές, επιτυγχάνουν τους επιχειρηματικούς τους στόχους, με εργαζόμενους που δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους και με τους οποίους συνεργάζονται ως ομάδα/οικογένεια σε ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης.

Τα παραπάνω, επιτυγχάνονται μέσα απο την έμπνευση και την αμφίδρομη επικοινωνία. Οι εργαζόμενοι δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους αφού λαμβάνουν αναγνώριση, ανάπτυξη και φροντίδα. Και η συνεργασία είναι αρμονική ως ομάδα/οικογένεια μέσα από τις διαδικασίες πρόσληψης, του εορτασμού των επιτυχιών της επιχείρησης και της συνεισφοράς προς αυτούς.

3.2. Ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον

Το περιβάλλον εργασίας μπορεί να το σκεφτεί, κανείς, ως ένα περιβάλλον στο οποίο εργάζονται άνθρωποι. Ως εκ τούτου, είναι μια ευρεία κατηγορία που περιλαμβάνει το φυσικό περιβάλλον (π.χ. θέρμανση, εξοπλισμός), τα χαρακτηριστικά της ίδιας της εργασίας (π.χ. φόρτος εργασίας, πολυπλοκότητα εργασιών), ευρύτερα οργανωτικά χαρακτηριστικά(π.χ. πολιτισμός, ιστορία) και ακόμα πτυχές πιο εξειδικευμένης οργανωτικής φύσης(π.χ. τοπικές συνθήκες της αγοράς εργασίας).

Το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον μπορεί να θεωρηθεί, ως το σύνολο των χαρακτηριστικών του εργασιακού περιβάλλοντος που σχετίζονται με την εργασιακή

συμπεριφορά. Και από την μεριά της συμπεριφοράς, οι τρεις συσχετιζόμενοι τύποι ψυχολογικών φαινομένων είναι, η επιρροή(π.χ. συναισθήματα, διάθεση, ψυχολογικά συμπτώματα, συναισθηματικές διαταραχές),τα γνωσιακά σχήματα(π.χ. στάσεις, αντίληψη, λήψη αποφάσεων) και συμπεριφορές-αντιδράσεις(π.χ. αποτελεσματικότητα, απουσία, κίνητρα). Το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον, επομένως, είναι το σύνολο εκείνων των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος εργασίας που επηρεάζουν τον τρόπο που ο εργαζόμενος αισθάνεται, σκέφτεται και συμπεριφέρεται(Lippincott Williams & Wilkins, 2000).

Για τη μελέτη του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος έχουν αναπτυχθεί διάφορα μοντέλα και θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν, σε αυτά που έχουν αναπτυχθεί βάση της γενικότερης θεωρίας, και σε αυτά που έχουν αναπτυχθεί βάση παρατηρήσεων στη πράξη. Κάποια μοντέλα βασίζονται σε λίγους παράγοντες και μπορεί να είναι χρήσιμα για την εκτίμηση των συνθηκών εργασίας, από μια γενική οπτική γωνία, αλλά είναι λιγότερο αξιόπιστα για ατομικές προβλέψεις. Ένα από τα μοντέλα της μελέτης του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος είναι:

- Το μοντέλο *PERSON-ENVIRONMENT FIT* το οποίο και μελετήθηκε εκτενώς από ερευνητές στο Ινστιτούτο Κοινωνικής Έρευνας του Πανεπιστημίου του Michigan. Η κεντρική του υπόθεση αφορά τη σχέση-αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του(Γούβα,2012) και ότι το άγχος προέρχεται από αδυναμία προσαρμογής μεταξύ των δύο προαναφερθέντων. Πιο συγκεκριμένα, το άγχος προκύπτει όταν : (1) το περιβάλλον δεν παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό και δεν καλύπτει τις ανάγκες των ατόμων και (2) οι ικανότητες του ατόμου υπολείπονται των απαιτήσεων-που είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να αποκτηθεί ο εξοπλισμός και να καλυφθούν οι ανάγκες (Edwards, Caplan, & Harrison, 1998).

Η μεγάλη δοκιμή του μοντέλου *PERSON-ENVIRONMENT FIT* ήταν μια συγχρονική μελέτη του 2010 των εργαζομένων μέσα στις επιχειρήσεις σε 23 διαφορετικά επαγγέλματα. Ωστόσο, αυτά δεν ήταν ένα τυχαίο δείγμα της αμερικανικής έρευνας, καθώς υπάρχουν αντικειμενικές μετρήσεις των χώρων εργασίας, ενώ το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν χαμηλό στο 25% για ορισμένα από τα επαγγέλματα. Ο πιο σημαντικός παράγοντας άγχους για τους εργαζόμενους φαίνεται να είναι ο μεγάλος φόρτος διοικητικής εργασίας, η πολύπλοκη δουλειά, η μη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους, και οι ανεπιθύμητες υπερωρίες. Οι άνθρωποι οι οποίοι εργάζονταν ως συναρμολογητές σε κάποιες επιχειρήσεις και αυτοί που δούλευαν στις γραμμές συναρμολόγησης είχαν το υψηλότερο άγχος και την πίεση οποιουδήποτε από τα υπόλοιπα 23 επαγγέλματα (Γούβα, 2012:12).

Ένας άλλος διαχωρισμός που μπορεί να γίνει είναι: μοντέλα που έχουν σχεδιαστεί για να εκτιμήσουν το περιβάλλον ώστε να προσφέρουν πληροφορίες για την οργάνωση και το σχεδιασμό της εργασίας και μοντέλα που επιτρέπουν ατομικές προβλέψεις και παρεμβάσεις και που περιλαμβάνουν τόσο ατομικά χαρακτηριστικά, όσο και χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος. Ένα παράδειγμα μοντέλου της πρώτης κατηγορίας είναι αυτό που προτείνει ο Karasek ενώ στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν τα μοντέλα «προσπάθειας – ανταμοιβής» των Katz-Kahn,Cooper, Siegrist. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το μοντέλο που πρότείνει ο Karasek, υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ υψηλών ψυχολογικών απαιτήσεων και χαμηλού εύρους δυνατότητας λήψης απόφασης. Αναφορικά, το μοντέλο παρουσιάζει 4 συνδυασμούς:

1. Ο συνδυασμός υψηλές απαιτήσεις-χαμηλό εύρος λήψης απόφασης (πίεση στην

- εργασία «job strain»), θεωρείται ο πιο επικίνδυνος για πρόκληση ασθένειας.
2. Ο συνδυασμός υψηλές απαιτήσεις-υψηλό εύρος λήψης απόφασης (ενεργός κατάσταση «active situation»), ο εργαζόμενος έχει περισσότερες δυνατότητες προσαρμογής στις υψηλές ψυχολογικές απαιτήσεις, επειδή μπορεί να επιλέξει το πρόγραμμα εργασίας σύμφωνα με τους δικούς του βιολογικούς ρυθμούς και ανάγκες. Επιπλέον λόγω του ότι λαμβάνει μέρος στη λήψη των αποφάσεων, αισθάνεται κυρίαρχος και ότι έχει υπό τον έλεγχό του τυχόν απρόβλεπτες καταστάσεις.
 3. Ο θεωρητικά ιδανικός συνδυασμός είναι αυτός όπου έχουμε χαμηλές απαιτήσεις-υψηλό εύρος λήψης απόφασης(χαλαρή κατάσταση «relaxed situation»).
 4. Ενώ ο συνδυασμός χαμηλές απαιτήσεις-χαμηλό εύρος λήψης απόφασης (παθητική κατάσταση «passive situation»), μπορεί να οδηγήσει σε κίνδυνο απώλειας των δεξιοτήτων και σ' ένα βαθμό άμβλυσης του συναισθήματος(Πανταζοπούλου, 2003:26-27).

Σε ένα καλό ψυχοκοινωνικό περιβάλλον, η εργασία μπορεί να είναι ιδιαίτερα ευεργετική για την ψυχική υγεία των εργαζομένων, καθώς τους παρέχει ένα είδος «πλαισίου ζωής» και τους προσφέρει μια καλύτερη αίσθηση κοινωνικής ενσωμάτωσης, ταυτότητας και αναγνώρισης, όπως και ευκαιρίες ανάπτυξης και τόνωσης της αυτοπεποίθησής τους. Αντίθετα, ένα προβληματικό ψυχοκοινωνικό περιβάλλον εργασίας μπορεί να έχει σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία των εργαζομένων (Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας, 2014).

3.3. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στο χώρο εργασίας

Μια από τις σοβαρότερες επιπτώσεις ενός προβληματικού ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας, όπου δόθηκε μια θεωρητική προσέγγιση λίγο παραπάνω, είναι το εργασιακό άγχος. Αν ο εργαζόμενος αντιμετωπίζει παρατεταμένα προβλήματα στο περιβάλλον εργασίας του κινδυνεύει να αναπτύξει σοβαρά προβλήματα ψυχικής και σωματικής υγείας. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι προκύπτουν από μια αναποτελεσματική οργάνωση και διαχείριση στο χώρο εργασίας και σχετίζονται με τις αρνητικές ψυχολογικές, σωματικές και κοινωνικές συνέπειες αυτής της λάθος οργάνωσης. Μεταξύ άλλων, όπως έχουμε αναφέρει και παραπάνω στο δεύτερο κεφάλαιο (βλ. 2.2) αναλυτικά, ορισμένα παραδείγματα συνθηκών εργασίας που ενδέχεται να οδηγήσουν σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους είναι υπερβολικός φόρτος εργασίας, η εργασιακή ανασφάλεια κ.ά. Ωστόσο, όταν οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και το άγχος αντιμετωπίζονται ως ζήτημα του οργανισμού και όχι ως προσωπική αδυναμία, είναι διαχειρίσιμα εξίσου το ίδιο με οποιοδήποτε άλλο κίνδυνο για την ασφάλεια και την υγεία στο χώρο εργασίας.

Όταν το περιβάλλον εργασίας είναι υποστηρικτικό και παρέχει κίνητρα και σωστή κατάρτιση στους εργαζομένους τους, κάποιοι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι όπως για παράδειγμα ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, παρόλο που είναι μια απαιτητική κατάσταση ο εργαζόμενος μπορεί ν' ανταπεξέλθει γιατί έχει το κατάλληλο υπόβαθρο. Έτσι μπορεί να αποδώσει το μέγιστο των ικανοτήτων του, αυξάνοντας την απόδοση του και ωφελώντας τον ίδιο αλλά και την επιχείρηση ή τον οργανισμό για τον οποίο εργάζεται. Στην αντίθετη περίπτωση, όπου το περιβάλλον εργασίας είναι απαιτητικό οι συνέπειες σε επίπεδο οργανισμού ή επιχείρησης μπορεί να περιλαμβάνουν κακή

συνολική επιχειρηματική απόδοση, ποσοστό απουσίας από την εργασία, τυπική παρουσία και αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2000) δίνει τα παρακάτω στατιστικά στοιχεία σχετικά με την έκταση του προβλήματος του εργασιακού άγχους:

- Οι μελέτες δείχνουν ότι το 50–60 % του συνόλου των χαμένων ημερών εργασίας μπορεί να αποδοθεί στο εργασιακό άγχος και στους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους που σχετίζονται με την εργασία. Πρόκειται για το δεύτερο συχνότερο πρόβλημα υγείας που συνδέεται με την εργασία στην Ευρώπη μετά τις μυοσκελετικές διαταραχές. Σε μια περίοδο εννέα ετών, σχεδόν το 28 % των ευρωπαϊών εργαζομένων ανέφερε έκθεση σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους που είχαν επηρεάσει την ψυχική τους ευεξία.
- Έρευνα δείχνει ότι οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και το εργασιακό άγχος επιφέρουν σημαντικό κόστος τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για την εθνική οικονομία. Σε γενικές γραμμές, οι εργαζόμενοι πιθανόν να χρειάζεται να μείνουν για μεγάλο χρονικό διάστημα μακριά από την εργασία τους όταν αντιμετωπίζουν εργασιακό άγχος και άλλα ψυχολογικά προβλήματα. Είναι επίσης σύνηθες ορισμένοι εργαζόμενοι να επιστρέφουν στην εργασία τους ενώ δεν είναι σε θέση να λειτουργήσουν αποτελεσματικά (φαινόμενο γνωστό και ως «τυπική παρουσία στην εργασία»).
- Το συνολικό κόστος των διαταραχών ψυχικής υγείας στην Ευρώπη (είτε συνδέονται με την εργασία είτε όχι) εκτιμάται στα 240 δισεκατ. Ευρώ ετησίως (Sahler, D et al, 2009). Λιγότερο από το ήμισυ αυτού του ποσού προέρχεται από άμεσες δαπάνες, όπως αυτές που αφορούν την ιατρική αντιμετώπιση, καθώς τα 136 δισεκατ. ευρώ οφείλονται σε απώλεια παραγωγικότητας, στην οποία περιλαμβάνεται και η απουσία από την εργασία με άδεια ασθενείας.

Όσον αφορά την πρόληψη και τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, μπορεί να επιτευχθεί πρόληψη και επιτυχής διαχείρισή τους πάντα με την κατάλληλη προσέγγιση, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τον τύπο της επιχείρησης. Στη μεγαλύτερη Ευρωπαϊκή έρευνα για τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους στις επιχειρήσεις (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία – ESENER, 2009) περίπου 8 στα 10 διοικητικά στελέχη διατύπωσαν ανησυχίες σχετικά με το εργασιακό άγχος στους χώρους εργασίας τους. Εντούτοις, σε ποσοστό μικρότερο του 30% δήλωσαν ότι έχουν θεσπίσει διαδικασίες για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Στην έρευνα διαπιστώθηκε επίσης ότι περίπου οι μισοί εργαζόμενοι θεωρούν ότι η διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων είναι δυσκολότερη από τη διαχείριση «παραδοσιακών» ή πιο προφανών κινδύνων για την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία.

Η διαχείριση του άγχους, εκτός από ηθική υποχρέωση και καλή επένδυση για τους εργοδότες, αποτελεί και νομική επιταγή που προβλέπεται στην [οδηγία-πλαίσιο 89/391/ΕΟΚ](#) (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 1989) και υποστηρίζεται από τις συμφωνίες-πλαίσια μεταξύ των κοινωνικών εταίρων σχετικά με το εργασιακό άγχος και την παρενόχληση και τη βία στην εργασία.

Επιπλέον, ο World Health Organization(2008) αναγνωρίζει τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και τις αυξανόμενες πιέσεις στον χώρο εργασίας και ενθαρρύνει τους εργοδότες να εφαρμόζουν πρόσθετα, προαιρετικά μέτρα για την προαγωγή της ψυχικής ευεξίας.

Παρόλο που οι εργοδότες έχουν νομική υποχρέωση να διασφαλίζουν την αποτελεσματική αξιολόγηση και τον έλεγχο των κινδύνων στον χώρο εργασίας, η συμμετοχή των εργαζομένων είναι εξίσου αναγκαία. Οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποί τους έχουν την καλύτερη αντίληψη των προβλημάτων που μπορούν να προκύψουν στον χώρο εργασίας τους. Η συμμετοχή τους διασφαλίζει ότι τα μέτρα που τίθενται σε εφαρμογή είναι κατάλληλα και αποτελεσματικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Συναισθηματική νοημοσύνη ως σύγχρονη προσέγγιση του εργασιακού άγχους

4.1. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης (Emotional Intelligence – EQ)

Τα τελευταία δέκα χρόνια η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, αποτελεί θέμα συζητήσεων και ερευνών, καθώς έχει προκαλέσει το ενδιαφέρον από την πλευρά των ερευνητών αλλά και των απλών ανθρώπων. Κύριος άξονας των ερευνών αυτών, είναι αν η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια αυτοτελή μορφή νοημοσύνης ή συνδυάζει χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.

Για τη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί, κάποιους από τους οποίους θα αναφέρουμε παρακάτω. Πιο συγκεκριμένα, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται από τους Mayer και Salovey (1997) η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει τα συναισθήματα του με ακρίβεια, να χρησιμοποιεί το συναίσθημα για να διευκολύνει τη σκέψη του, να κατανοήσει συναισθήματα ώστε να επέλθει η συναισθηματική του ανάπτυξη.

Οι Bar-On & Parker όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως «*μια πολυπαραγοντική σειρά από αλληλοσχετιζόμενες συναισθηματικές, προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες, που επηρεάζουν την συνολική ικανότητα του ατόμου να ανταποκρίνεται ενεργητικά και αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και στις πιέσεις*». Σύμφωνα με τους ίδιους, αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν την ακριβή αυτοεκτίμηση, την ενσυναίσθηση, την δυνατότητα δημιουργίας και διατήρησης στενών διαπροσωπικών σχέσεων, τον έλεγχο των συναισθημάτων, την δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης της αλλαγής και των προβλημάτων και τέλος την νομιμοποίηση από την πλευρά του ατόμου των σκέψεων και των συναισθημάτων του (Slaski, & Cartwright, 2003).

Ο Goleman (1999) υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ατόμου να κατανοεί και να ελέγχει πρώτα απ' όλα τα δικά του συναισθήματα αλλά και των άλλων, ώστε να τα χρησιμοποιεί κατάλληλα για να κατευθύνει αποτελεσματικά τη σκέψη και τη δράση του. Εστιάζει τις μελέτες του γύρω από τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία, υποστηρίζοντας ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να είναι υπεύθυνη για έως και το 80% της επιτυχίας στη ζωή του ατόμου και για έως και το 67% της επαγγελματικής επιτυχίας του.

4.1.1. Τα πέντε «συστατικά» της συναισθηματικής νοημοσύνης

Για να κατανοήσουμε και να εμβαθύνουμε περισσότερο στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, πέρα από την εννοιολογική της προσέγγιση, θα παρουσιάσουμε παρακάτω τους πέντε βασικούς τομείς της συναισθηματικής

νοημοσύνης που αποτελούν ουσιαστικά την πρώτη ύλη της έννοιας της, όπως τα εντάσσει ο Σάλοβι στο βασικό του ορισμό περί συναισθηματικής νοημοσύνης. Είναι οι εξής:

- *Γνώση των συναισθημάτων μας.* Η αυτοεπίγνωση (self-awareness), η αναγνώριση των συναισθημάτων, η αυτοαξιολόγηση, η αυτοπεποίθηση, η γνώση των προσωπικών του αποθεμάτων και το κατά πόσο το άτομο έχει επαφή με τη διαίσθηση του είναι το άλφα και το ωμέγα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αναλυτικότερα, το να αναγνωρίζει τα συναισθήματα του, κάνει το άτομο ικανό να γνωρίζει τις επιπτώσεις και τα αποτελέσματα τους. Και εν συνεχεία, μια ακριβής αυτοαξιολόγηση το κάνει να αναγνωρίζει τα ισχυρά του σημεία και τα όρια του και τελικά να διαθέτει αυτοπεποίθηση ώστε να είναι σίγουρο για την αξία και τις ικανότητές του.
- *Έλεγχος των συναισθημάτων.* Αυτοέλεγχος (self-regulation). Αναφέρεται στον τρόπο που μπορεί το άτομο να διαχειριστεί την εσωτερική του κατάσταση, τις παρορμήσεις του και τα προσωπικά του αποθέματα. Η επίτευξη του αυτοελέγχου έρχεται με το σωστό χειρισμό των διασπαστικών συναισθημάτων και παρορμήσεων, την αξιοπιστία, την ευσυνειδησία δηλαδή την ανάληψη της ευθύνης για την προσωπική του επίδοση, την προσαρμοστικότητα που δείχνει στις αλλαγές που γίνονται και τέλος την καινοτομία το κατά πόσο δηλαδή είναι κάποιος ανοιχτός σε νέα πληροφορίες, ιδέες και προσεγγίσεις.
- *Αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων.* Ενσυναίσθηση (empathy) : είναι η ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων, των ανησυχιών και των αναγκών των άλλων, ο προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών, να αναγνωρίζεις δηλαδή τις ανάγκες τους και να τις ικανοποιείς, της ενίσχυσης της ανάπτυξης των δυνατοτήτων των άλλων και τέλος ο σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας.
- *Η διαχείριση των σχέσεων.* Είναι οι κοινωνικές δεξιότητες (social skills) : όπου πρόκειται για ικανότητες επιρροής μέσω της άσκησης αποτελεσματικών μεθόδων πειθούς, τις δεξιότητες που διαθέτει για μια αποτελεσματική επικοινωνία, της έμπνευσης και καθοδήγησης ομάδων, τη καταλυτική δράση όσον αφορά αλλαγές, το χειρισμό και την επίλυση των διαφωνιών, την καλλιέργεια λειτουργικών δεσμών που συμβάλουν αποτελεσματικά για την επίτευξη των στόχων και τέλος, στην ομαδική συνεργασία με σκοπό την επίτευξη συλλογικών στόχων.
- *Τέλος, είναι τα κίνητρα συμπεριφοράς (motivation)* ως προς τους άλλους ,εφ' όσον υπάρχει η δυνατότητα αναγνώρισης και η ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων τους καθώς και η σωστή διαχείριση της διαφορετικότητας του καθένα. Τα κίνητρα συμπεριφοράς αποτελούνται από συναισθηματικές τάσεις που οδηγούν προς την επίτευξη των στόχων, είτε αυτοί είναι για προσωπική βελτίωση είτε για την προσπάθεια βελτίωσης της ομάδας - οργανισμού ότι εμπόδια κι αν εμφανιστούν στην πορεία (Goleman, 2011:83-84).



Εικόνα 4.1.: Τα πέντε “συστατικά” της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQ)

Φυσικά οι άνθρωποι διαφέρουν ως προς τις ικανότητες τους σε καθέναν από αυτούς τους τομείς. Για παράδειγμα, αν κάποιος διαθέτει χαμηλό επίπεδο ‘αυτοεπίγνωσης’ δεν θα κατανοεί δικές του ανάγκες και θα έχει χαμηλή αυτοπεποίθηση. Αν κάποιος, έχει χαμηλή ‘ενσυναίσθηση’ δεν θα είναι σε θέση να καταλάβει τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες των ανθρώπων που τον περιβάλλουν. Κατά συνέπεια, δεν θα είναι καλός μάνατζερ, ούτε καλός ηγέτης αφού δεν θα μπορεί να κατανοήσει τις ανάγκες της αγοράς και των πελατών του για να τους προσφέρει την υπηρεσία – προϊόν που ταιριάζει σ’ αυτούς (Παππάς, 2007) .

4.1.2. Διαφορές IQ και EQ

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί πλέον, καθώς αποδεικνύεται συνεχώς και από επιστήμονες που ασχολούνται με συγκεκριμένες μελέτες, έναν από τους κυριότερους παράγοντες επιτυχίας σε όλους τους τομείς της ζωής, καθώς η επίδραση της παίζει καθοριστικό ρόλο σε αυτή.

Για να κατανοήσουμε λίγο περισσότερο τις έννοιες, θα αναφερθούμε περιληπτικά σ’ αυτές. Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ) είναι ο τρόπος για να μετρήσει ένα άτομο το κατά πόσο μπορεί να αναγνωρίζει τα συναισθήματα για τον εαυτό του και για τον εαυτό του σε σχέση με τους άλλους, ώστε να διαχειρίζεται καλύτερα αυτά τα συναισθήματα. Ο Δείκτης νοημοσύνης (IQ) είναι μια τιμή που δείχνει την ικανότητα ενός ατόμου να μάθει, να κατανοήσει και να εφαρμόσει τις πληροφορίες και τις δεξιότητες του με

ουσιαστικό τρόπο . Η κύρια διαφορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης EQ και γνωσιακής νοημοσύνης IQ είναι, ο τρόπος μέτρησης των νοητικών ικανοτήτων ενός ατόμου: στη μία περίπτωση ισχύει η κατανόηση του συναισθήματος και στην άλλη η κατανόηση των πληροφοριών.

Όπως προαναφέραμε και παραπάνω, ο Goleman (1999) υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ενδέχεται να είναι πιο σημαντική από τη γνωσιακή νοημοσύνη ώστε ένα άτομο να είναι περισσότερο επιτυχημένο. Απαραίτητη προϋπόθεση βέβαια για να επιτύχει κάτι τέτοιο είναι η καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επίσης βρήκε μέσα από πολυετείς έρευνες ότι η EQ σε σύγκριση με το δείκτη IQ και τις τεχνικές γνώσεις, είναι δύο φορές πιο σημαντικός παράγοντας για την επαγγελματική επιτυχία των εργαζομένων. Με άλλα λόγια το επίπεδο του EQ συνεισφέρει πολύ περισσότερο σε σχέση με το επίπεδο του IQ στην ικανότητα του ατόμου να λειτουργεί αποτελεσματικά στο πλαίσιο της επιχείρησης.

Οι βασικές διαφορές μεταξύ Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Διανοητικής όπως υποστήριξε ο Goleman (1999) είναι:

- Ο δείκτης IQ αφορά το αριθμητικό, γνωστικό κομμάτι του εγκεφάλου και ελέγχει τη λογική. Η διανοητική νοημοσύνη είναι προκαθορισμένη από τη γέννηση του ατόμου και μπορεί να εξελίσσεται μέχρι κάποια ηλικία όμως. Σε αντίθεση, ο δείκτης EQ σχετίζεται με τα συναισθήματα του ατόμου και μπορεί να εξελιχθεί σε οποιαδήποτε ηλικία.
- Το EQ επηρεάζει καθοριστικά τις σχέσεις του ατόμου με τους άλλους εφ' όσον ελέγχει το συναισθηματικό κομμάτι του εγκεφάλου και είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής σχέσης, ενώ το IQ επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις με τους άλλους και κρίνεται απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής εργασίας.



Εικόνα 4.2.: Διανοητική νοημοσύνη (IQ) & Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ)

Σε αυτό το σημείο και βάση των όσων είδαμε παραπάνω, οφείλουμε να- επισημάνουμε ότι αυτές οι δύο έννοιες τις συναισθηματικής νοημοσύνης και της διανοητικής νοημοσύνης παρόλο που ευθύνονται για ξεχωριστές διεργασίες του εγκεφάλου μας, συνδέονται μεταξύ τους καθώς η μία συμπληρώνει την άλλη.

Κάποια παραδείγματα αναφορικά παρακάτω μας δείχνουν τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης:

Μια εθνική ασφαλιστική εταιρεία διαπίστωσε ότι οι πράκτορες πωλήσεων, που είχαν αδύναμες συναισθηματικές ικανότητες όπως την αυτοπεποίθηση, τη πρωτοβουλία, και

την ενσυναίσθηση, πωλούσαν υπηρεσίες με μέσο ασφάλιστρο των \$ 54,000. Το ποσό αυτό δεν είναι κακό. Λοιπόν, σε σύγκριση με τους πράκτορες οι οποίοι είχαν υψηλή βαθμολογία σε μια πλειοψηφία των συναισθηματικών ικανοτήτων, κείνοι πούλησαν ασφάλιστρα που αξίζουν κατά μέσο όρο \$ 114,000.

Το IQ από μόνο του δεν είναι αρκετό, το EQ παίζει μεγάλη σημασία επίσης. Στην πραγματικότητα, οι ψυχολόγοι γενικά συμφωνούν ότι μεταξύ των συστατικών για την επιτυχία, το IQ μετράει περίπου 10% (στην καλύτερη περίπτωση 25%). Το υπόλοιπο ποσοστό που απομένει, εξαρτάται από τα υπόλοιπα συμπεριλαμβανομένου και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

4.2. Συναισθηματική νοημοσύνη και περιβάλλον εργασίας

Η ανθρώπινη συμπεριφορά, είναι αναμφισβήτητο γεγονός, πως μέσα στον εργασιακό χώρο επηρεάζεται από τις σχέσεις που δημιουργούνται και την σχετική αλληλεπίδραση. Αντίστοιχα και ο κάθε άνθρωπος επιδρά στον χώρο εργασίας του μέσω των σκέψεων, συναισθημάτων, συμπεριφορών και αντιδράσεων του (Αμοργιανός, 2010:81).

Για πολλά χρόνια, ο όρος «συναίσθημα» αποτελούσε αρνητικό στοιχείο και η εκδήλωσή του σημάδι αδυναμίας μέσα στην επιχείρηση. Η έκδοση του βιβλίου του Daniel Goleman το 1995, «Η Συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο εργασίας», διέγειρε έντονα το ενδιαφέρον των ερευνητών και αρθρογράφων για το θέμα των συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο, που μέχρι τότε οι σχετικές μελέτες για την EQ βρίσκονταν σε πρωταρχικό στάδιο.

Τα εργασιακά συναισθήματα, που προκαλούνται από τα διάφορα γεγονότα που διαδραματίζονται μέσα σε μια επιχείρηση, μπορεί να είναι είτε θετικά είτε αρνητικά, να αποτελούν κινητήριο δύναμη για την εκτέλεση μιας εργασίας ή την αρνητική στάση έναντι αυτής. Χαρακτηριστικά, κάποια από αυτά είναι το άγχος, η ικανοποίηση, η ζήλεια, ο θυμός, ο ενθουσιασμός, η απογοήτευση, η χαρά, η εξουθένωση κ.α. Κι εδώ, το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης καθορίζει την τελική στάση του ατόμου, το πώς θα διαχειριστεί τα συναισθήματα που βιώνει και αν θα τα μετουσιώσει σε θετική παρόρμηση (Μπελεγρής, 2010:38).

Στους περισσότερους οργανισμούς, οι βασικοί κανόνες που θέτονται δημιουργούν μια πραγματικότητα όπου το συναίσθημα πρέπει να αγνοείται. Όπως για παράδειγμα, σε μια περίπτωση ενός εργοστασίου φωταερίου της Petro Canada, η φιλοσοφία της οποίας ήταν, οι άνθρωποι να μην μιλούν ποτέ για τα συναισθήματά τους. Το αποτέλεσμα, ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων να έχει εργατικό ατύχημα.

Όταν δεν δίνεται η απαραίτητη σημασία στις συναισθηματικές καταστάσεις των ατόμων, προβλήματα εμφανίζονται όπως: λαμβάνονται αποφάσεις που προκαλούν την πτώση του ηθικού των ανθρώπων, χάνεται η δημιουργικότητα και η έμπνευση-αδυναμία δημιουργίας κινήτρων-, αγνοείται το όφελος των κοινωνικών δεξιοτήτων, δεν υπάρχει πλέον ενθουσιασμός για την αποστολή του οργανισμού, η ηγεσία είναι τυπική και βαρετή, επικρατεί η δουλοπρέπεια και όχι ο αυθορμητισμός, οι ομάδες δεν αποδίδουν. Όμως, οι ομάδες πρέπει να αποδίδουν. Ένας τρόπος, για να δώσει η

εταιρεία κίνητρα στους ανθρώπους να συνεχίζουν να δουλεύουν είναι οι “φουσκωμένες” αμοιβές. Στρατηγική κερδοφόρα μεν, κοστίζει δε σε προσωπικό επίπεδο καθώς οι ρυθμοί της εργασίας θα αρχίζουν να πλήττουν την προσωπική ζωή και την υγεία των εργαζομένων και να ακολουθεί η φθορά της παραγωγικότητας. Ελάχιστοι είναι οι οργανισμοί, που ερευνούν τον βαθμό που ίδιοι οδηγούν τα άτομα στο στρες, το σύνδρομο της συναισθηματικής εξάντλησης και γενικά την επαγγελματική εξουθένωση(burn-out).

Μελέτη κατέγραψε έξι τρόπους με τους οποίους οι εργαζόμενοι οδηγούνται στην εξουθένωση:

- Μεγάλος όγκος εργασίας: υπερβολικός φόρτος με ελάχιστο χρόνο εκτέλεσης και μηδαμινή υποστήριξη. Το άτομο αισθάνεται να πνίγεται, να εξαντλείται, να μην αποδίδει.
- Έλλειψη αυτονομίας: ο εργαζόμενος δεν έχει την υπεύθυνη θέση να επιλέξει τον τρόπο που μια εργασία θα ολοκληρωθεί. Η κρίση και οι ικανότητες του αγνοούνται. Συμμορφωμένος σε κανόνες, γεμίζει με αισθήματα ματαίωσης και η υπευθυνότητα, η καινοτομία και η προσαρμοστικότητα μειώνεται.
- Χαμηλοί μισθοί: Πενιχρές ανταμοιβές για πολλή δουλειά. Οι άνθρωποι χάνουν ένα από τα κίνητρα τους και ο συνδυασμός με τα δύο παραπάνω στερεί από την εργασία, την πραγματική της ευχαρίστηση και ουσία.
- Απομόνωση καθηκόντων: Όταν στους ανθρώπους του οργανισμού ανατίθενται τα ίδια καθήκοντα, η ομαδικότητα καταρρέει και αυξάνεται η αποξένωση. Απόρροια αυτών, οι συγκρούσεις και οι μη παραγωγικές εργασιακές σχέσεις.
- Άνιση μεταχείριση: Άνισες αμοιβές ή φόρτο εργασίας καλλιεργούν την αποστροφή και αρνητική στάση του ατόμου προς τον οργανισμό.
- Συγκρούσεις αξιών: Συγκρούσεις μεταξύ των ατομικών αξιών και τις απαιτήσεις της δουλειάς. Όταν έρχονται σε αντίθεση αυτά τα δύο και ωθούν τα άτομα να προβούν σε πράξεις που έχουν κόστος στο αίσθημά τους περί ηθικής, τα ωθεί να αμφισβητήσουν και την αξία της εργασίας τους (Goleman, 1999:403-407).

Εδώ, πρέπει να παρατηρήσουμε ότι, οι παραπάνω μέθοδοι που οδηγούν τους ανθρώπους ενός οργανισμού στην εξάντληση, συμφωνούν και με κάποια από τα αίτια άγχους που έχουμε αναφέρει στο δεύτερο κεφάλαιο(2.2). Συμπερασματικά, η έλλειψη ενδιαφέροντος του οργανισμού ως προς τα συναισθήματα των ανθρώπων της εκτός από την καλλιέργεια της εξουθένωσης, την απώλεια κινήτρων-ενθουσιασμού, την πτώση της παραγωγικότητας είναι υπαίτια του εργασιακού στρες.

Η συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, καθίσταται πρώτη προτεραιότητα για την επιτυχία της επιχείρησης γιατί βασίζεται στην εύρεση, κατανόηση, αναγνώριση και αξιοποίηση των συναισθημάτων. Η ανάπτυξη του επιπέδου της EQ ποικίλει σε πλεονεκτήματα όπως: η αύξηση της αποδοτικότητας, η δημιουργία παραγωγικού εργασιακού κλίματος, η καλή κοινωνική εικόνα της επιχείρησης και η επίτευξη, βέβαια, του οικονομικού αποτελέσματος (Κοπανάκης ,2010:29-30).

4.3. Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό άγχος

Η διαχείριση του άγχους είναι μία σημαντική συναισθηματική δεξιότητα που περιλαμβάνεται στα μοντέλα μέτρησης της EQ που έχουν αναπτυχθεί. Επομένως, ένας εργαζόμενος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το άγχος στον χώρο εργασίας του. Με την ανάπτυξη της EQ, μπορεί να αντιδράσει κατάλληλα σε πιθανές στρεσογόνες συνθήκες και να τις αποφύγει ή να μειώσει τις επιπτώσεις στο ελάχιστο. Ο Goleman υποστήριξε ότι ένα συναισθηματικά έξυπνο άτομο αντιμετωπίζει σημαντικά λιγότερο άγχος σε σχέση με ένα άτομο μειωμένων συναισθηματικών ικανοτήτων. Αυτό είναι λογικό, αν σκεφτούμε ότι η ΣΝ ενός ατόμου το βοηθά να προσαρμόζεται ψυχολογικά στις εκάστοτε συνθήκες, εκδηλώνοντας αυξημένη αυτοπεποίθηση, μειωμένη ευαισθησία σε αγχωτικές καταστάσεις και, επομένως, λιγότερο άγχος. Οι Νικολάου και Τσαούσης (2002), σε έρευνα που διεξήγαγαν σε δείγμα 212 εργαζομένων σε παράϊατρικά επαγγέλματα, έδειξαν ότι υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού άγχους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι συμμετέχοντες με υψηλότερη συνολική βαθμολογία ΣΝ βιώνουν λιγότερο άγχος στο εργασιακό τους περιβάλλον που, σημειωτέον, είναι από τα πιο αγχωτικά. Ακόμη, τα στοιχεία που προέκυψαν καταδεικνύουν την τεράστια σημασία της ΣΝ ως μέτρου πρόβλεψης του εργασιακού άγχους.

Παράλληλα, σε έρευνα με δείγμα 134 εργαζόμενους του Πανεπιστημίου Payame Noor στο Ιράν, διαπιστώθηκε ότι η EQ, και κυρίως το συναισθηματικό μάντζμεντ, έχει το σημαντικότερο ρόλο στη μείωση του εργασιακού άγχους. Ακολουθούν, η αναγνώριση και έκφραση συναισθημάτων αλλά και η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων. Τα παραπάνω αποτελέσματα υπογραμμίζουν τη συμβολή της EQ στην μείωση των αρνητικών επιπτώσεων του άγχους για το άτομο και το σύνολο του οργανισμού, καθώς και την ανταγωνιστικότητα που αποκτά ο οργανισμός με την πλαισίωση του δυναμικού του από συναισθηματικά «έξυπνους» ανθρώπους.

Βέβαια, το εργασιακό άγχος είναι αναπόφευκτο και δεν μπορεί να εξαλειφθεί πλήρως. Όμως, με την καλλιέργεια της EQ τα άτομα μαθαίνουν να χειρίζονται αποτελεσματικά τον εαυτό τους και τις σχέσεις τους στον εργασιακό χώρο, αναπτύσσοντας έναν χαρακτήρα αντίστασης στο άγχος ώστε να είναι υγιή, ευτυχισμένα και παραγωγικά.

Για παράδειγμα, η ανεπτυγμένη αυτο-επίγνωση ενός μάντζερ του επιτρέπει να μην αφήνει το άγχος του να παρεμβαίνει αρνητικά στην απόδοσή του. Με τον ίδιο τρόπο, αναγνωρίζοντας τις συναισθηματικές αντιδράσεις των υφισταμένων του, ο μάντζερ μπορεί να ενισχύσει την ευαισθησία του στα σημάδια άγχους στο προσωπικό και να εισαγάγει τεχνικές για αποδυνάμωση των συνθηκών που το προκαλούν.

Ένα συναισθηματικά έξυπνο άτομο είναι αφοσιωμένος υπάλληλος, δεκτικός σε αλλαγές, ακόμη και κάτω από τις πιο αβέβαιες συνθήκες, τις οποίες εκλαμβάνει ως πρόκληση και όχι ως απειλή που του προκαλεί άγχος. Δεν πανικοβάλλεται και λειτουργεί προσεκτικά ακόμη και σε αρκετά δύσκολες περιστάσεις. Εργαζόμενοι με ικανότητες ΣΝ κατορθώνουν να χειρίζονται τα αρνητικά τους συναισθήματα στο εργασιακό περιβάλλον, ενώ εμφανίζουν λιγότερα ψυχολογικά προβλήματα και υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και οργανωσιακής δέσμευσης (Αγελαδά, 2012).

4.4. Βελτίωση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Οι άνθρωποι γεννιούνται με ορισμένα επίπεδα ενσυναίσθησης ή μήπως την αποκτούν μέσα από τις εμπειρίες της ζωής; Η απάντηση είναι και τα δύο. Επιστημονικές έρευνες δείχνουν ότι υπάρχει ένα γενετικό στοιχείο που σχετίζεται με την συναισθηματική νοημοσύνη. Ψυχολογικές και αναπτυξιακές έρευνες δίνουν σημαντικό ρόλο στην ανατροφή. Πόσο από το καθένα επηρεάζει περισσότερο ίσως δεν θα αποδειχτεί ποτέ όμως η έρευνα και η πρακτική αποδεικνύει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να καλλιεργηθεί. Ένα πράγμα είναι σίγουρο, η EQ αυξάνεται με το πέρασμα της ηλικίας και η λέξη που ταιριάζει στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι η ωριμότητα. Ωστόσο βέβαια, ακόμα και άτομα με ωριμότητα, εξακολουθούν να χρειάζονται εκπαίδευση για την ενίσχυση της συναισθηματικής τους νοημοσύνης.

Η συναισθηματική νοημοσύνη γεννιέται σε μεγάλο βαθμό στους νευροδιαβιβαστές του συστήματος του εγκεφάλου, οι οποίοι ρυθμίζουν συναισθήματα και παρορμήσεις. Οι συμπεριφορές που έχει συνηθίσει να «χρησιμοποιεί» το άτομο έχουν ισχυρές νευρωτικές συνδέσεις στον εγκέφαλο. Έτσι, για την ανάπτυξη της EQ, το άτομο πρέπει πρώτα να σπάσει αυτές τις συνήθειες συμπεριφοράς και να μάθει καινούργιες και πιο αποτελεσματικές. Αυτό, σύμφωνα με τον Σπαντιδάκη (2010), προϋποθέτει την συνεχής πρακτική των νέων συμπεριφορών για μεγάλα χρονικά διαστήματα ώστε να γεννηθούν καινούργιες νευρωτικές συνδέσεις και έτσι, οι νέες συμπεριφορές αυτόματα να χρησιμοποιούνται σαν πρώτη επιλογή. Για την διαδικασία αυτή, απαιτείται μεγάλη υπομονή, θέληση και δέσμευση από το άτομο. Πρώτο βήμα προς την ανάπτυξη είναι η κατανόηση της σπουδαιότητας της EQ και στην συνέχεια, η παρακολούθηση και συζήτηση με έναν καθοδηγητή θεωρείται μια πιο αποτελεσματική πρακτική για την αλλαγή αυτή (Harvard Business Review, 1998).

Σύμφωνα με τον Goleman (1999:365) για την βελτίωση της EQ απαιτούνται τα παρακάτω:

1. Αξιολόγηση της εργασίας

Πριν από οποιαδήποτε προσπάθεια εκπαίδευσης-ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης απαιτείται η αξιολόγηση της εργασίας και οι αντίστοιχες δεξιότητες που χρειάζονται την επιτυχή εκτέλεσή της. Για παράδειγμα, ένας σχεδιαστής στρατηγικής, εκτός από τις απαραίτητες γνωστικές δεξιότητες που πρέπει να έχει, αυτές που θα τον κάνουν να ξεχωρίσει θα είναι η πολιτική αντίληψη, η ικανότητα προβολής επιχειρημάτων με συναισθηματικό αντίκτυπο και τα υψηλά επίπεδα διαπροσωπικής επιρροής. Για κάθε αντικείμενο εργασίας χρειάζονται και οι αντίστοιχες ικανότητες EQ. Τα 5 “συστατικά” της συναισθηματικής νοημοσύνης, βέβαια, είναι πολύ βασικά και θεωρούνται οι πρωταρχικές ικανότητες που υποστηρίζουν τις συναισθηματικές ικανότητες που απορρέουν από αυτές.

2. Ατομική αξιολόγηση

Δεν είμαστε πάντα ο καλύτερος κριτής των δυνατών και αδύνατων σημείων μας. Από πολλές απόψεις, οι άλλοι μας γνωρίζουν καλύτερα απ’ότι εμείς οι ίδιοι-ιδιαίτερα όσον αφορά το πόσο επιδέξιοι είμαστε στις σχέσεις μας. Μια ιδανική ατομική αξιολόγηση πρέπει να βασίζεται σε παραπάνω από μία πηγή μεταξύ των οποίων είναι η αυτοαξιολόγηση και η ανατροφοδότηση(feedback) από συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας, το αφεντικό και τους υφισταμένους. Η ανατροφοδότηση, αν χρησιμοποιηθεί με επιδέξιο τρόπο, μπορεί να λειτουργήσει ως ένα ανεκτίμητο εργαλείο για την αυτοεξέταση και την καλλιέργεια της αλλαγής και της ανάπτυξης. Όπως έχει αναφέρει η Σούζαν

Ένις, επικεφαλής του τμήματος ανάπτυξης στελεχών της BankBoston: «Αν έχεις στην διάθεσή σου πολλές απόψεις που σε αφορούν, διαθέτεις επίσης πανίσχυρους τρόπους για να αναπτύξεις την αυτοεπίγνωση, τρόπους που σε προετοιμάζουν επίσης ώστε να κάνεις κάτι γι' αυτήν».

3. Μέτρηση της ετοιμότητας

Πόσο έτοιμοι είναι οι εκπαιδευόμενοι να αλλάξουν? Πολλοί οργανισμοί, δεν εστιάζουν καθόλου στο αν τα άτομα που στέλνουν για εκπαίδευση είναι όντως πρόθυμα για οποιαδήποτε βελτίωση ή αλλαγή. Για να αποφευχθεί μια ανούσια σπατάλη χρόνου και χρήματος, χρειάζεται πρώτα οι υποψήφιοι εκπαιδευόμενοι να αξιολογήσουν την ετοιμότητά τους. Τα επίπεδα ετοιμότητας είναι τέσσερα: άγνοια ή απόλυτη άρνηση, επιθυμία για αλλαγή αλλά σε κάποια αόριστη μελλοντική χρονική στιγμή, ωριμότητα για δράση, ετοιμότητα για δράση.

4. Δημιουργία κινήτρων

Η ένταξη στην εκπαίδευση αλλά και η τελική εφαρμογή όσων έμαθε το άτομο επηρεάζονται από τα ατομικά κίνητρα. Το κλειδί της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης, κρύβεται στο να κατανοήσει ο υποψήφιος, πως η βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εαυτό του και όχι μόνο στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

5. Αυτουποκινούμενη αλλαγή

Τα ενδιαφέροντα, οι δεξιότητες και οι στόχοι διαφέρουν σε κάθε άτομο. Δεν μπορεί να υπάρχει κοινό πλάνο δράσης-αλλαγής. Τα προγράμματα εκπαίδευσης πρέπει να εναρμονίζονται με το επίπεδο ανάπτυξης και τις ανάγκες του κάθε υποψηφίου και να παραχωρείται σε αυτόν ο έλεγχος της διαδικασίας αλλαγής.

6. Εστίαση σε εφικτούς στόχους

Ένας μεγαλειώδης στόχος μπορεί να είναι ελκυστικός, μπορεί όμως, να είναι και πολύ γενικός και ασαφής. Η στοχοθέτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει και τα συγκεκριμένα βήματα ως προς την επίτευξη του. Και αυτή η εστίαση και ολοκλήρωση άμεσων και εφικτών βημάτων, τρέφουν τα κίνητρα και την ενεργοποίηση του ατόμου που θα τον οδηγήσουν στην εκπλήρωση του στόχου του.

7. Πρόληψη υποτροπών

Οι άνθρωποι τείνουν να θέλουν να επιστρέφουν στις παλιές συνήθειες τους, σ' αυτό που έχουν μάθει και έχουν συνηθίσει να κάνουν. Στην διαδικασία αυτή της αλλαγής, οι εκπαιδευόμενοι, είναι καλό να κατανοήσουν από την αρχή πως μια προσωρινή υποτροπή δεν πρέπει να ερμηνευτεί ως αποτυχία, αλλά ως μια διαδικασία, μέσα από την οποία, μπορούν να βγάλουν εκ νέου συμπεράσματα για τον εαυτό τους, τα ευαίσθητα σημεία τους και να επιδιώξουν με μεγαλύτερο σθένος την αλλαγή.

8. Ανατροφοδότηση σχετικά με την επίδοση

Το "κλειδί" για την αλλαγή έχει η κατάλληλη ανατροφοδότηση. Ο εκπαιδευόμενος πρέπει να γνωρίζει, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, πώς τα πάει με την συναισθηματική ικανότητα στην οποία προσπαθεί να βελτιωθεί ώστε να διατηρεί και τον έλεγχο της διαδικασίας. Ειδικά όταν η ανατροφοδότηση είναι θετική και δεν δίνεται βιαστικά ή καθόλου, ενισχύεται η αυτοπεποίθηση, το ηθικό και τα κίνητρα του ατόμου για την επίτευξη των στόχων του.

9. Εντατική εξάσκηση

Για να αντικαταστήσει τελικά, το άτομο, την παλιά με την νέα συνήθεια, χρειάζεται συνεχής εξάσκηση. Ένα μονοήμερο εκπαιδευτικό πρόγραμμα θεωρητικής παρουσίασης, για παράδειγμα, δεν δίνει την δυνατότητα στον εκπαιδευόμενο να εξασκήσει αυτά που έμαθε και τελικά επιστρέφει στην εργασία του και στις παλιές του συνήθειες. Σύμφωνα με μελέτη, οι συνεδρίες που αφιερώνουν στην εξάσκηση το μεγαλύτερο κομμάτι τους, έχουν δύο φορές μεγαλύτερη επίδραση στην εργασιακή επίδοση. Βέβαια, το πόσο χρόνο χρειάζεται το κάθε άτομο για την κατάκτηση της συναισθηματικής ικανότητας δεν μπορεί να οριστεί, γι 'αυτό και αποτελεσματικότερο είναι ένα πρόγραμμα που ενθαρρύνει την εξάσκηση και στον ελεύθερο χρόνο του εκπαιδευόμενου.

10. Δημιουργία υποστηρικτικών ομάδων

Κάθε σχέση είναι μια ευκαιρία και για τα δύο άτομα να εξασκήσουν τις προσωπικές τους ικανότητες και έτσι να αναπτυχθούν και να βελτιωθούν μαζί, όπως τονίζει η Τζούντιθ Τζόρνταν, ψυχολόγος στο Χάρβαρντ. Αυτές τις ευκαιρίες ανατροφοδότησης και αμοιβαίας μάθησης μπορεί το άτομο να δημιουργήσει μέσα από τις εργασιακές σχέσεις. Κάθε συνάδελφος, που διαθέτει και διαφορετικές συναισθηματικές ικανότητες, μπορεί να παίξει τον ρόλο του μέντορα για ένα χρονικό διάστημα -και το αντίστροφο- και να ωφελήσει στην βιωσιμότητα της αλλαγής και ανάπτυξης της ΕQ.

Είναι, επίσης, πολύ σημαντικό να θιχτεί και η ικανότητα του εκπαιδευτή σε αυτή την διαδικασία εκμάθησης μιας νέας συμπεριφοράς καθώς εκείνοι που διδάσκουν την συναισθηματική ικανότητα, θα πρέπει και να την έχουν υιοθετήσει. Και είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τον εκπαιδευόμενο, και την βελτίωσή του, να πλαισιώνεται από κάποιον που αποτελεί μοντέλο-πρότυπο είτε είναι ο εκπαιδευτής ή ο προϊστάμενος ή ο διευθυντής της εταιρείας.

Τα παραπάνω στάδια αποτελούν τα στάδια ενός επιτυχημένου εκπαιδευτικού προγράμματος ΕQ και δείχνουν την αναγκαιότητα της ένταξης των συναισθηματικών ικανοτήτων στις διαδικασίες επιλογής, εκπαίδευσης και αξιολόγησης του προσωπικού στις σύγχρονες επιχειρήσεις (Μπελεγρης, 2010:44).

B. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Έρευνα για το εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις

5.1. Σκοπός της έρευνας

Η παρούσα εργασία με τίτλο « Εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις» και έχει σκοπό να σκιαγραφήσει το προφίλ του σύγχρονου εργαζόμενου με βασικό άξονα το εργασιακό άγχος. Έγινε προσπάθεια, όσο το δυνατόν καλύτερα, να διαπιστωθεί η σχέση του εργασιακού άγχους με τις εργασιακές συνθήκες-περιβάλλον των αντίστοιχων ερωτώμενων καθώς και με τους τρόπους ανταπόκρισης τους σε αυτό.

Κατά το σχεδιασμό της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερωτήματα που διερευνούσαν τη γενικότερη σχέση του ρόλου του εργασιακού άγχους στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα, το περιεχόμενο της έρευνας αποσκοπεί στην απάντηση των παρακάτω ερευνητικών ερωτημάτων:

- Ποια είναι τα πιο σύνηθες σωματικά συμπτώματα άγχους που έχουν οι εργαζόμενοι;
- Πόσο «ιδανικό» θεωρούν οι εργαζόμενοι το περιβάλλον εργασίας τους και ποιες είναι οι συνθήκες εργασίας που προβληματίζουν περισσότερο τους εργαζομένους;
- Σε ποιο βαθμό οι εργαζόμενοι στις σύγχρονες επιχειρήσεις διακατέχονται από το εργασιακό άγχος;
- Ποιοί είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση εργασιακού άγχους;
- Ποιοί είναι οι τρόποι σκέψης, δράσης και συμπεριφοράς των εργαζομένων που επιρεάζουν το εργασιακό τους περιβάλλον;

Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα πρόκειται να παρουσιάσουν την άποψη των εργαζομένων και την εικόνα ενός σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος σε σχέση με το εργασιακό άγχος. Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους επιχειρηματίες και τα στελέχη των επιχειρήσεων των επιχειρήσεων αυτών, για να βελτιώσουν τυχόν αρνητικά σημεία που υποδεικνύουν οι εργαζόμενοι.

5.2. Μεθοδολογία έρευνας – ανάλυση

Για την επίτευξη των ερευνητικών στόχων ακολουθήθηκε μια διαδικασία έρευνας η οποία περιελάμβανε τις παρακάτω ενέργειες:

Ο πληθυσμός της έρευνας ήταν εργαζόμενοι από τρεις(3) τουριστικές επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα-από τις οποίες η μία(1) ανήκει στον κλάδο των τουριστικών πρακτόρων και οι δύο(2) στο ξενοδοχειακό κλάδο, με έδρα το Ηράκλειο της Κρήτης.

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε κατά τον μήνα Οκτώβρη του 2014. Ως μέθοδος συλλογής υλικού, χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο και ζητήθηκε η συμπλήρωση του ανώνυμα και οικειοθελώς. Δόθηκαν συνολικά 80 ερωτηματολόγια και απαντήθηκαν τα 70.

Το ερωτηματολόγιο αυτό, αποτελούταν από το πρώτο μέρος με 8 ερωτήσεις που αποσκοπούσαν στην καταγραφή των χαρακτηριστικών των ερωτώμενων και το δεύτερο μέρος με 45 κλειστές ερωτήσεις με κλίμακα Likert - ερωτήσεις δηλαδή με πέντε εναλλακτικές απαντήσεις, ταξινομημένες σε μια συνεχή σειρά του τύπου καθόλου,λίγο, μέτρια, πολύ, πάρα πολύ - για την διεξαγωγή αποτελεσμάτων στα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης. Να προστεθεί, ότι η δομή και ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βασίστηκαν στα ερωτηματολόγια της Στάμου(2007) και Νικολής και Κολυδάς(2010).

Τέλος, η ανάλυση του υλικού που συλλέχθηκε έγινε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS version 20.

5.4. Περιορισμοί - δυσκολίες έρευνας

Κατά την διεξαγωγή της έρευνας μας, αντιμετωπίσαμε κάποιες δυσκολίες. Μία από αυτές, στο στάδιο αναζήτησης του δείγματος, ήταν η άρνηση του διευθυντή μιας επιχείρησης, για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τους εργαζόμενους της δικαιολογώντας πως δεν επιτρέπεται εξωγενής παράγοντας να ερευνήσει το εργασιακό άγχος του προσωπικού.

Στη συνέχεια, κατά την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων στις τελικές επιχειρήσεις-δείγμα, διακρίναμε μια δυσαρέσκεια ως προς την ερώτηση «Πληρώνεστε λιγότερα από συναδέλφους με λιγότερες ικανότητες;» στην σελίδα 3 του ερωτηματολογίου. Θεωρήθηκε από κάποιους προϊστάμενους, άσχημα διατυπωμένη ερώτηση ενώ κάποιοι εργαζόμενοι, όπως θα παρουσιαστεί και στα αποτελέσματα, δεν την απάντησαν. Εδώ να προστεθεί, πως κάποιοι εξέφρασαν έμμεσα έναν φόβο για το αν οι απαντήσεις τους θα κοινοποιηθούν εντός της εργασίας τους, που διαψεύθηκε βέβαια καθώς επισημαίνεται και στο ερωτηματολόγιο η ανώνυμη αξιοποίηση τους.

Τέλος, δυσκολία κατανόησης παρουσιάστηκε, από αρκετούς ερωτώμενους, όσον αφορά τις ερωτήσεις στις οποίες χρησιμοποιήθηκε άρνηση, κυρίως στη σελίδα 4 του ερωτηματολογίου. Για παράδειγμα, στην ερώτηση «Δεν κατανοώ τις ανάγκες των πελατών ή των συναδέλφων μου» και την 5βαθμη κλίμακα(Καθόλου-Πάρα πολύ) ως πιθανές απαντήσεις για να διαλέξουν, η δυσκολία επιλογής της απάντησης εκφράστηκε από αρκετούς εργαζόμενους. Οι γραπτές οδηγίες, βέβαια, ήταν σαφείς καθώς έπρεπε

να διαλέξουν σύμφωνα με το βαθμό που η κάθε πρόταση ταιριάζει στον εαυτό τους. Πιθανόν, ένας λόγος της παρούσας δυσκολίας είναι ότι οι οδηγίες παρακάμφθηκαν ή ένας δεύτερος πώς το αρνητικό νόημα των προτάσεων δεν μπορούσε να γίνει αντιληπτό εύκολα.

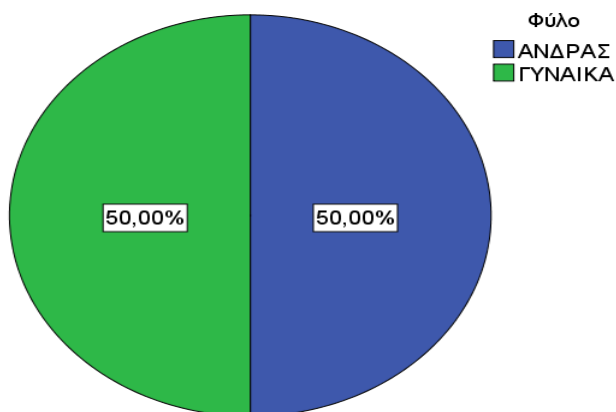
5.5. Αποτελέσματα έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας μας μετά από την στατιστική ανάλυση των στοιχείων του ερωτηματολογίου, όπως απαντήθηκαν από τους ερωτώμενους.

ΜΕΡΟΣ Α: Δημογραφικά στοιχεία

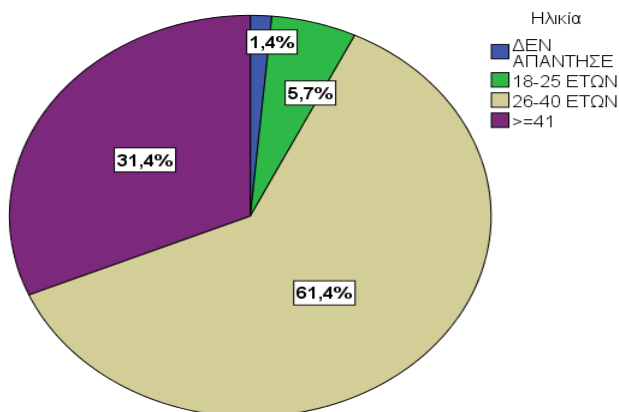
- Φύλο

Από τους 70 ερευνώμενους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα, οι 35 είναι γυναίκες και οι υπόλοιποι 35, άνδρες. Το ποσοστό των ερωτηθέντων μοιράζεται ισόποσα στο 50% για τα 2 φύλα (Γράφημα 5.1.).



Γράφημα 5.1.: Κατανομή του δείγματος ανά φύλο

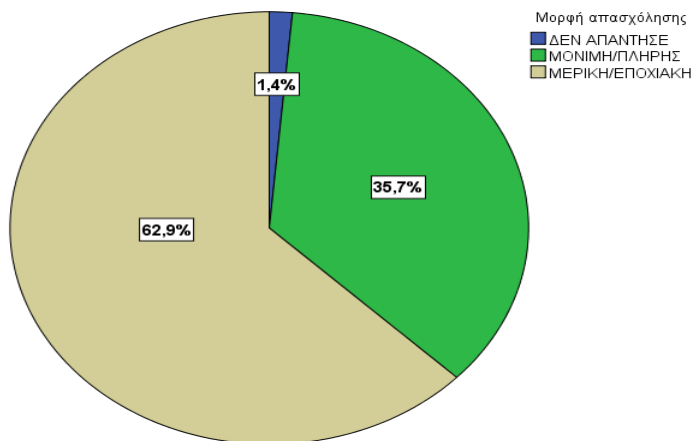
- Ηλικία



Γράφημα 5.2.: Κατανομή του δείγματος ανά ηλικία

Όπως δείχνει το παραπάνω γράφημα 5.2., η πλειοψηφία των εργαζόμενων που απάντησαν, με ποσοστό 61,4%, ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 26-40 ετών, ακολουθούν με ποσοστό 31,4% οι εργαζόμενοι άνω των 41 ετών ενώ στο 5,7% είναι η νεαρή ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό 1,4% (ένας εργαζόμενος) δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

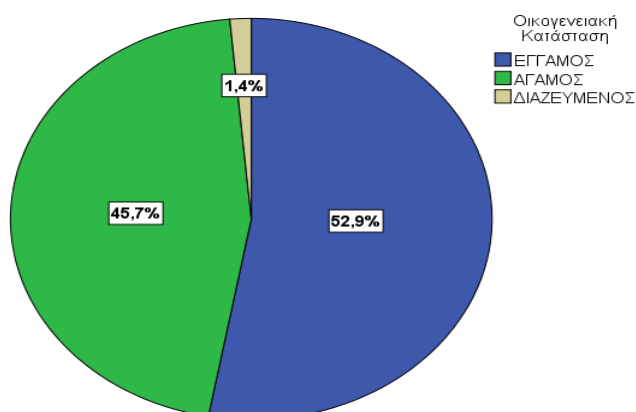
- Μορφή απασχόλησης



Γράφημα 5.3.: Κατανομή του δείγματος ανά μορφή απασχόλησης

Στο γράφημα 5.3., παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος σύμφωνα με την μορφή απασχόλησης των ερωτηθέντων. Το 62,9% εργάζονται με μερική/εποχιακή απασχόληση και το 35,7% του δείγματος μας είναι μόνιμοι υπάλληλοι στην αντίστοιχη επιχείρηση που εργάζονται ενώ 1 στους 70(1,4%) ερωτώμενους δεν απάντησε.

- Οικογενειακή κατάσταση



Γράφημα 5.4.: Κατανομή δείγματος ανά οικογενειακή κατάσταση

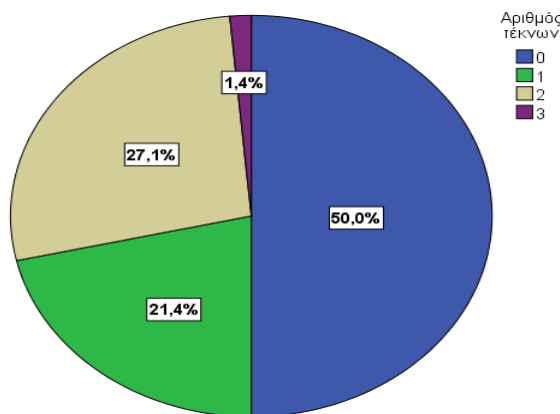
Το παραπάνω γράφημα 5.4., παρουσιάζει την κατανομή του δείγματος σύμφωνα με την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων. Το δείγμα μοιράζεται σχεδόν ισόποσα ανάμεσα στους έγγαμους και άγαμους ερωτώμενους. Πιο συγκεκριμένα, το 52,9% του δείγματος, βρίσκεται σε έγγαμη κατάσταση και το 45,7% απάντησε «Άγαμος». Επιπλέον, ένας ερωτώμενος(1,4%) απάντησε πως είναι διαζευγμένος/η. Τέλος, κανείς δεν απάντησε πως βρίσκεται σε χηρεία.

- Αριθμός τέκνων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0	35	50,0	50,0	50,0
1	15	21,4	21,4	71,4
Valid 2	19	27,1	27,1	98,6
3	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πίνακας 5.1.: Κατανομή του δείγματος ανά αριθμό τέκνων

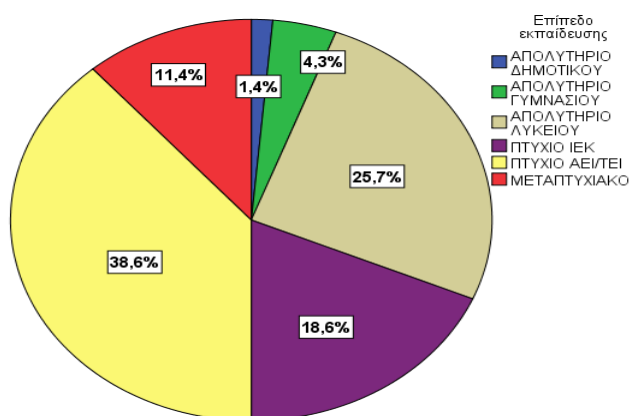
Παρακάτω, παρουσιάζεται η κατανομή ανά αριθμό τέκνων και με το γράφημα 5.5.



Γράφημα 5.5.: Κατανομή του δείγματος ανά αριθμό τέκνων

Όπως φαίνεται και παραπάνω, το 50% του δείγματος δεν έχει αποκτήσει ακόμα παιδιά. Από το υπόλοιπο μέρος, το 27,1% δηλώνει πως έχει δύο(2) παιδιά και το 21,4% έχει αποκτήσει ένα(1) παιδί. Τέλος, ένας ερωτώμενος(1,4%) απάντησε πως έχει τρία(3) παιδιά.

- Επίπεδο εκπαίδευσης



Γράφημα 5.6.: Κατανομή δείγματος ανά επίπεδο εκπαίδευσης

Στην ερώτηση αυτή και όπως δείχνει και το παραπάνω γράφημα 5.6., το μεγαλύτερο ποσοστό, όχι όμως σημαντικά μεγάλο, έχει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ και συγκεκριμένα το 38,6%. Ακολουθούν με ποσοστό 25,7%, οι απόφοιτοι Λυκείου και με ένα 18,6% οι απόφοιτοι με πτυχίο ΙΕΚ. Το 11,4%, μόλις, του δείγματος έχει προχωρήσει σε μεταπτυχιακές σπουδές και τέλος, το 4,3% δηλώνουν απόφοιτοι Γυμνασίου και ένας ερωτώμενος(1,4%) έχει απολυτήριο Δημοτικού.

- Έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	
Έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση	70	0	27	7,81	
Valid N (listwise)	70				

Πίνακας 5.2.: Στατιστικά μεγέθη για την μεταβλητή «Έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση».

Στον παραπάνω πίνακα, εμφανίζονται κάποια στατιστικά μεγέθη(ελάχιστη-μέγιστη τιμή και μέση τιμή) για την ανάλυση της ποσοτικής μεταβλητής «Έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση». Οι εργαζόμενοι δήλωσαν από 0 έτη έως και 27 έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα επιχείρηση και 7,81 έτη εμπειρίας είναι η μέση τιμή του συνολικού δείγματος 70 εργαζόμενων.

- Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση;

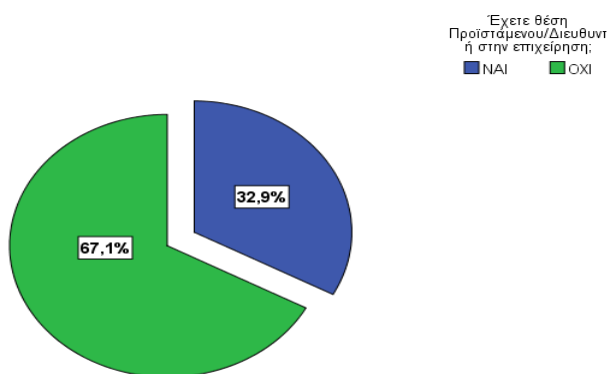
Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	23	32,9	32,9	32,9
OXI	47	67,1	67,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Πίνακας 5.3.: Κατανομή δείγματος ανά θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή

Από το συνολικό δείγμα των 70 ερωτώμενων, οι 23 έχουν την θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση που εργάζονται με ποσοστό 32,9% και οι υπόλοιποι 47 δηλώνουν υφιστάμενοι με ποσοστό 67,1%.

Παράκατω και το γράφημα 5.7. που παρουσιάζει την αντίστοιχη κατανομή.



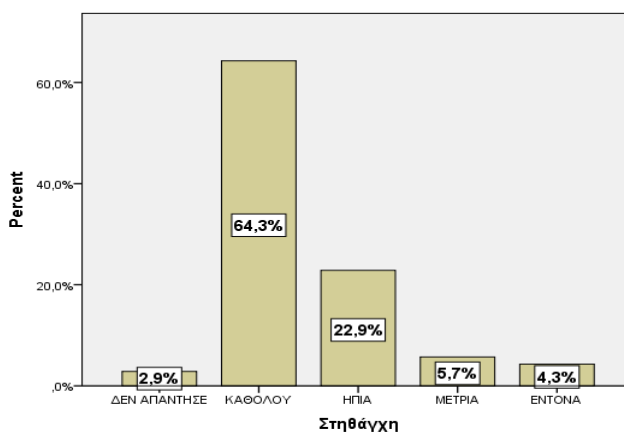
Γράφημα 5.7.: Θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή

ΜΕΡΟΣ Β:

ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΓΧΟΥΣ

Σ' αυτό το σημείο, οι ερωτώμενοι έπρεπε να επιλέξουν ανάλογα το βαθμό έντασης που αισθάνονται τα παρακάτω κατά το τελευταίο εξάμηνο.

1. Στηθάγχη

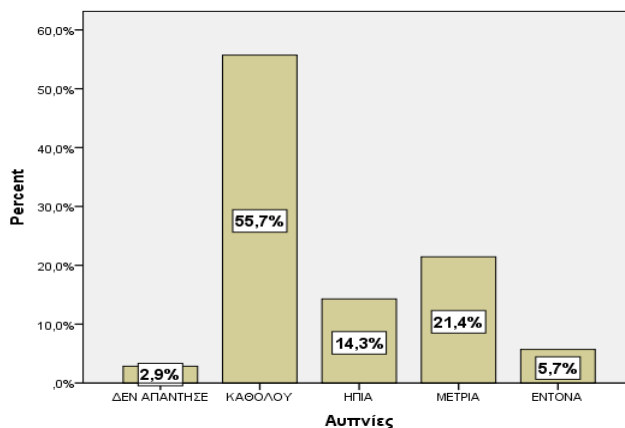


Διάγραμμα 5.1.: Στηθάγχη

Στο παραπάνω ραβδόγραμμα, φαίνεται πως η πλειοψηφία των ερωτώμενων, 64,3%, το τελευταίο εξάμηνο, δεν έχει καθόλου στηθάγχη. Το 22,9% νιώθει ήπια στηθάγχη ενώ ένα 10% δηλώνει ότι ο βαθμός έντασης του συμπτώματος αυτού κυμαίνεται από μέτρια

έως έντονα. Κανείς εργαζόμενος δεν έχει πολύ έντονη την παρουσία του συμπτώματος και ένα 2,9% δεν απάντησε καθόλου.

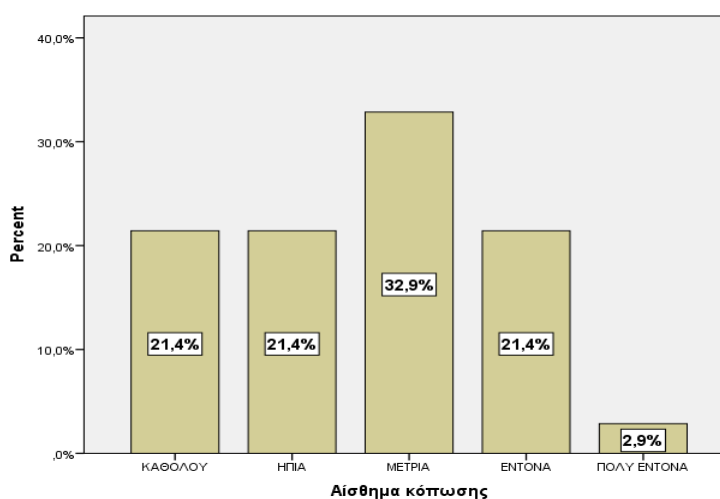
2. Αυπνίες



Διάγραμμα 5.2.: Αυπνίες

Η εικόνα και εδώ, σύμφωνα με το παραπάνω ραβδόγραμμα, είναι παρόμοια με το σύμπτωμα στηθάγχη καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό(55,71%) απάντησε πως δεν έχει καθόλου αυπνίες. Σε αντίθεση, όμως με πρώτο σύμπτωμα, εδώ το 27,1% απαντά πως έχει αυπνίες με βαθμό έντασης από μέτρια έως έντονα. Το 14,3% δηλώνει ήπιο το σύμπτωμα «αυπνίες» ενώ κανείς ερωτώμενος δεν επέλεξε την απάντηση «πολύ έντονα» και ένα 2,9% δεν απάντησε καθόλου σ αυτή την ερώτηση.

3. Αίσθημα κόπωσης

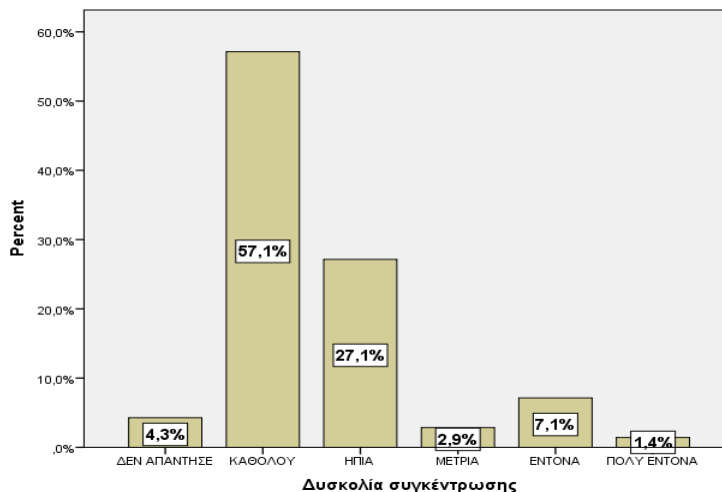


Διάγραμμα 5.3.: Αίσθημα κόπωσης

Εδώ η εικόνα αλλάζει, η πλειοψηφία του δείγματος χαρακτηρίζει το αίσθημα κόπωσης μέτριας έντασης(32,9%) και με ποσοστό 21,4% αντίστοιχα οι βαθμοί έντασης καθόλου, ήπια και έντονα. Το 2,9% δηλώνει πολύ έντονο το αίσθημα κόπωσης που νιώθει.

Συμπερασματικά, το 57,2% δίνει βαρύτητα σε αυτό το σύμπτωμα και το βαθμολογεί από μέτρια έως πολύ έντονα.

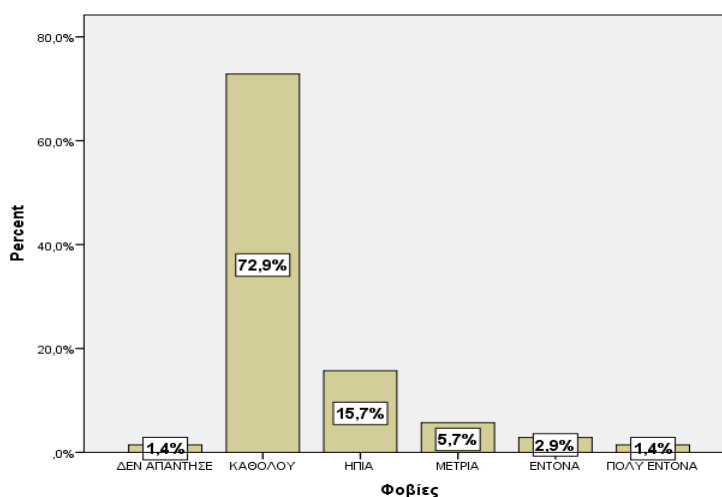
4. Δυσκολία συγκέντρωσης



Διάγραμμα 5.4.: Δυσκολία συγκέντρωσης

Το παραπάνω ραβδόγραμμα, παρουσιάζει το φανερά ισχυρό ποσοστό 84,2% του δείγματος να δηλώνει πως η δυσκολία συγκέντρωσης δεν είναι συχνό φαινόμενο και συγκεκριμένα το βαθμολογεί από καθόλου έως ήπια. Το, μόλις, 11,4% των ερωτώμενων απαντά μέτρια έως πολύ έντονα ενώ το 4,3% του δείγματος δεν θέλησε να απαντήσει.

5. Φοβίες

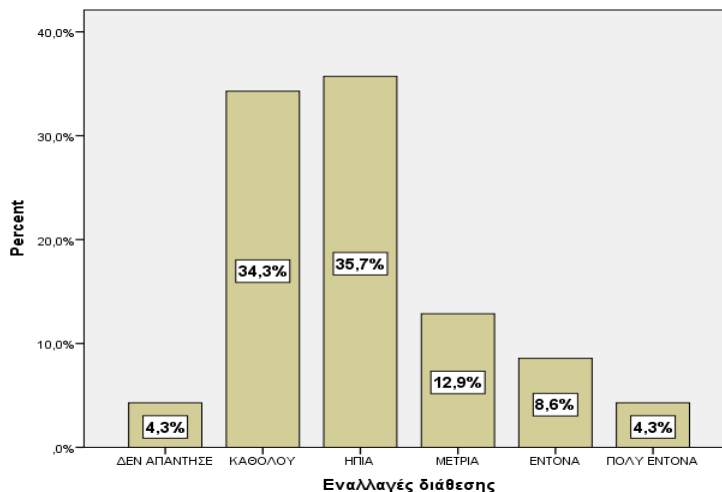


Διάγραμμα 5.5.: Φοβίες

Οι φοβίες, ως σύμπτωμα άγχους, δεν εμφανίζεται καθόλου όπως δηλώνει το 72,9% του δείγματος. Το υπόλοιπο 25,7% βαθμολογεί αυτό το σύμπτωμα από ήπια έως πολύ

έντονα αλλά με τον ήπιο βαθμό να υπερέχει. Τέλος, ένας ερωτώμενος (1,4%) επέλεξε να μην απαντήσει.

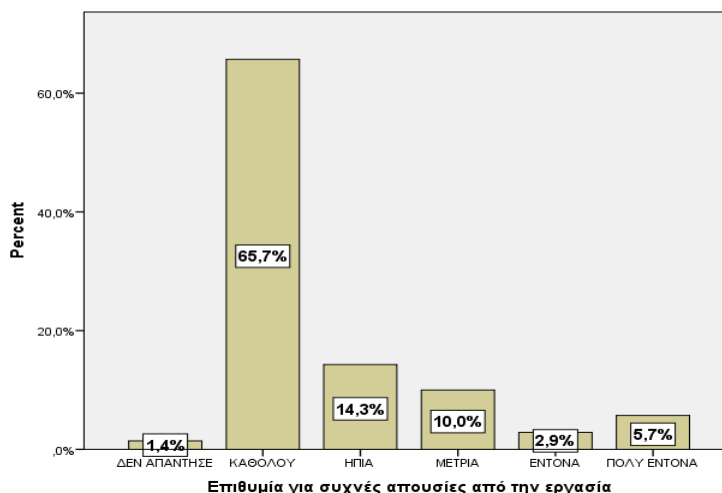
6. Εναλλαγές διάθεσης



Διάγραμμα 5.6.: Εναλλαγές διάθεσης

Όπως φαίνεται και στο παραπάνω ραβδόγραμμα, οι εναλλαγές διάθεσης είναι αρκετά συχνό σύπτωμα για το δείγμα μας. Αν και το 34,3% δηλώνει πως δεν έχει εναλλαγές διάθεσης, το 35,7% χαρακτηρίζει ήπια την ένταση των εναλλαγών αυτών και το υπόλοιπο 25,8% από μέτρια έως πολύ έντονη. Συνολικά, το 61,5% δηλώνει ότι πάσχει από αυτό το σύμπτωμα. Τέλος, το 4,3% επέλεξε να μην απαντήσει.

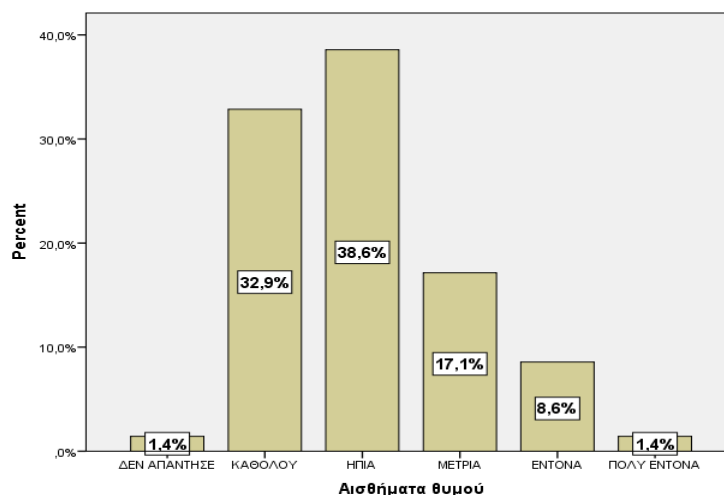
7. Επιθυμία για συχνές απουσίες από την εργασία



Διάγραμμα 5.7.: Επιθυμία για συχνές απουσίες από την εργασία

Και εδώ, η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 65,7% υποστηρίζει πως δεν νιώθει επιθυμία να απουσιάσει από την εργασία του. Βέβαια, το 24,3% των εργαζόμενων που απάντησαν, βαθμολόγησαν την επιθυμία τους αυτή με βαθμό έντασης που κυμαίνεται από ήπιο έως μέτριο. Τέλος, ένα μικρό ποσοστό, μεγέθους 8,6%, νιώθει έντονα έως πολύ έντονα την επιθυμία για συχνές απουσίες και ένας ερωτώμενος (1,4%) επέλεξε να μην απαντήσει.

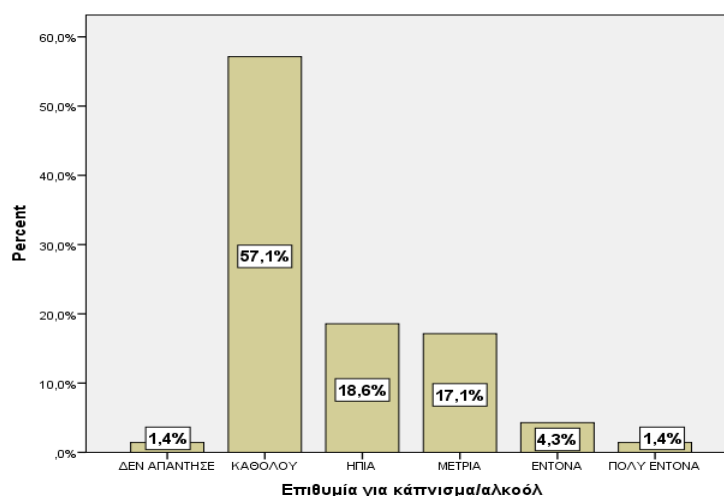
8. Αισθήματα θυμού



Διάγραμμα 5.8.: Αισθήματα θυμού

Όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, η πλειοψηφία του δείγματος, σε ποσοστό 38,6%, δηλώνει ήπια αισθήματα θυμού και το 27,1% έχει δώσει βαθμό έντασης από μέτρια έως πολύ έντονα. Ένα υπόλοιπο 32,9% δεν έχει εκφράσει τέτοια αισθήματα σύμφωνα με την απάντηση «καθόλου» που επιλέξαν ενώ ένας ερωτώμενος(1,4%) δεν απάντησε.

9. Επιθυμία για κάπνισμα/αλκοόλ



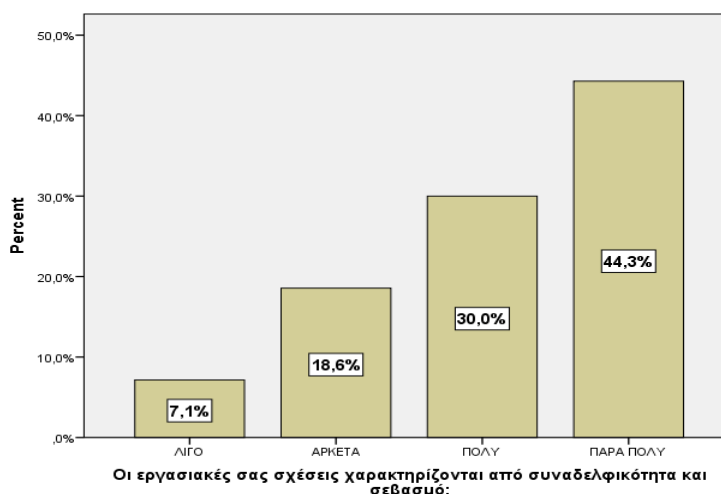
Διάγραμμα 5.9.: Επιθυμία για κάπνισμα/αλκοόλ

Πάνω από το μισό του δείγματος μας εδώ, απαντά πως δεν εκφράζει την επιθυμία για κάπνισμα ή αλκοόλ σε ποσοστό 57,1%. Στα ίδια, σχεδόν ποσοστά κυμαίνονται οι βαθμοί έντασης ήπια και μέτρια με 18,6% και 17,1% αντίστοιχα. Ένα πολύ μικρό ποσοστό 5,7% δηλώνει η επιθυμία αυτή είναι έντονη έως πολύ έντονη ενώ το 1,4% δεν επέλεξε καποια απάντηση.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ-ΣΥΝΘΗΚΕΣ

Σ' αυτό το σημείο, οι ερωτώμενοι έπρεπε να επιλέξουν ανάλογα με το πόσο οι προτάσεις-ερωτήσεις αντιστοιχούν στην άποψή τους και που αφορούν, ουσιαστικά, παράγοντες για ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.

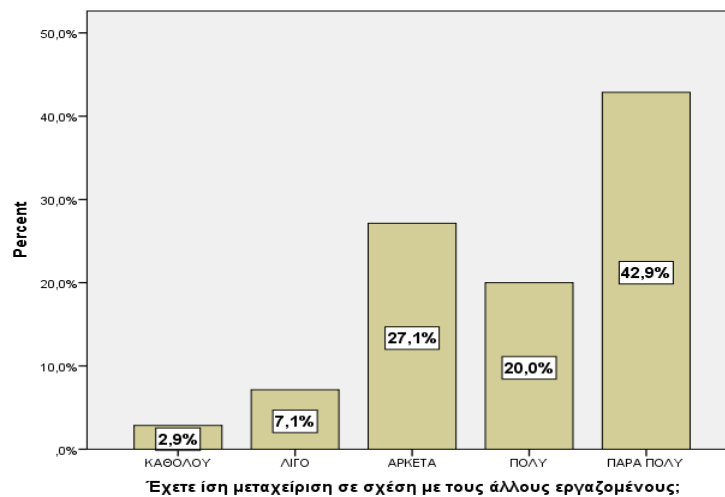
1. Οι εργασιακές σας σχέσεις χαρακτηρίζονται από συναδελφικότητα και σεβασμό;



Διάγραμμα 5.10.: Συναδελφικότητα και σεβασμός

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος με ποσοστό 74,3% , δηλώνει ότι οι εργασιακές του σχέσεις χαρακτηρίζονται από συναδελφικότητα και σεβασμό από πολύ έως πάρα πολύ ενώ το υπόλοιπο 25,7% δεν δείχνει ιδιαίτερα ικανοποιημένο από το βαθμό ύπαρξης αυτών των δύο στο εργασιακό του περιβάλλον. Να επισημανθεί, πως κανένας ερωτώμενος δεν επέλεξε να απαντήσει καθόλου. Σε γενικές γραμμές, φαίνεται πως δύο πολύ σημαντικά χαρακτηριστικά για την ύπαρξη ενός καλού περιβάλλοντος εργασίας, επικρατούν στο δείγμα μας.

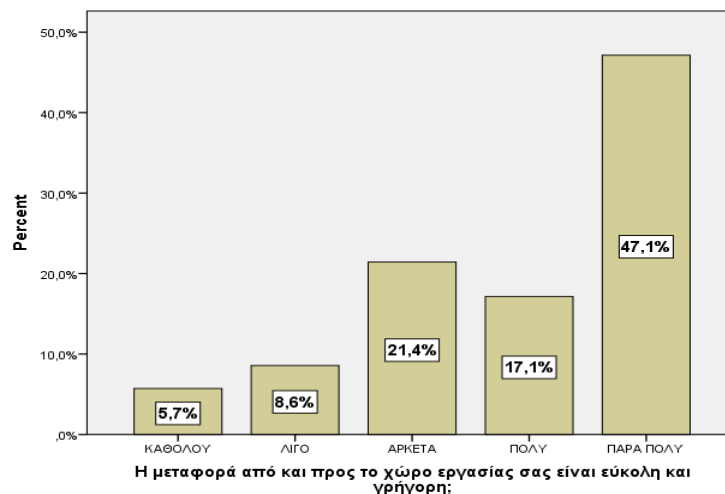
2. Έχετε ίση μεταχείριση σε σχέση με τους άλλους εργαζομένους;



Διάγραμμα 5.11.: Άνιση μεταχείριση

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που δείχνει και το παραπάνω ραβδόγραμμα, άνιση μεταχείριση σε σχέση με τους άλλους εργαζομένους δηλώνει μόνο το 10% του δείγματος μας. Το μεγαλύτερο ποσοστό μεγέθους 47,1% φαίνεται διστακτικό και δηλώνει ότι υπάρχει ίση μεταχείριση από αρκετά έως πολύ. Το υπόλοιπο 42,9% επιλέγει την απάντηση πάρα πολύ. Τα ποσοστά κι εδώ δείχνουν, ότι οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι αντιμετωπίζονται ισάξια των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας τους.

3. Η μεταφορά από και προς το χώρο εργασίας σας είναι εύκολη και γρήγορη;



Διάγραμμα 5.12.: Μεταφορά προς χώρο εργασίας

Το 47,1% του δείγματος δηλώνει ότι η μεταφορά του προς το χώρο εργασίας του είναι πάρα πολύ εύκολη. Ακολουθεί το 38,5% που ισχυρίζεται ότι είναι αρκετά έως πολύ εύκολη η μεταφορά του και μόνο το 14,3% δεν έχει εύκολη πρόσβαση στην εργασία του. Ένας λόγος που μπορεί να εξηγήσει τα παραπάνω αποτελέσματα, είναι πως η

έρευνα αυτή αφορά εργαζόμενους που κατοικούν στο νομό Ηρακλείου και οι αποστάσεις είναι αναμφισβήτητα μικρές.

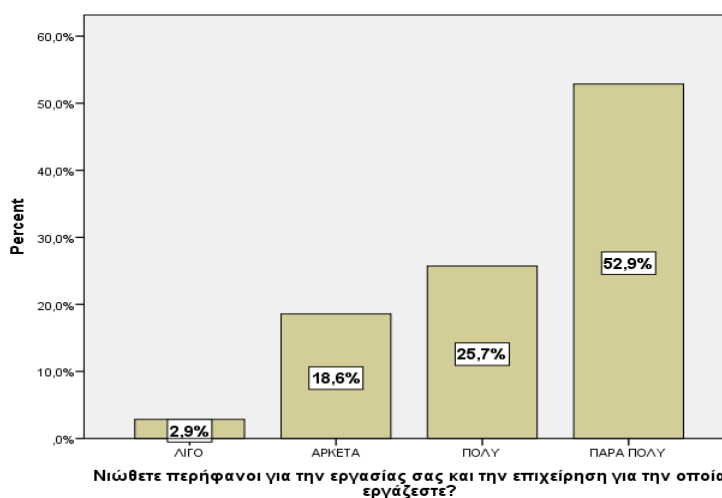
4. Αναγνωρίζεται η προσφορά σας στην εργασία σας και η επίτευξη-ολοκλήρωση δύσκολων εργασιών;



Διάγραμμα 5.13.: Αναγνώριση εργασίας

Διχασμένα φαίνονται τα αποτελέσματα, καθώς τα ποσοστά των απαντήσεων «λίγο» και «πάρα πολύ» είναι πολύ κοντά. Το παραπάνω ραβδόγραμμα, δείχνει πως ένας αριθμός ερωτώμενων λαμβάνει πάρα πολύ την αναγνώριση στην εργασία του αλλά και ένας αντίστοιχος αριθμός δηλώνει πως το επίπεδο αναγνώρισης είναι μικρό. Σε γενικές γραμμές, το 60% δηλώνει ότι η προσφορά εργασίας και η επίτευξη-ολοκλήρωση δύσκολων εργασιών αναγνωρίζεται πολύ έως πάρα πολύ στο χώρο εργασίας τους ενώ το 38,6% απαντά λίγο έως αρκετά ενώ μόνο ένας εργαζόμενος(1,4%) δηλώνει πως η εργασία του δεν αναγνωρίζεται καθόλου.

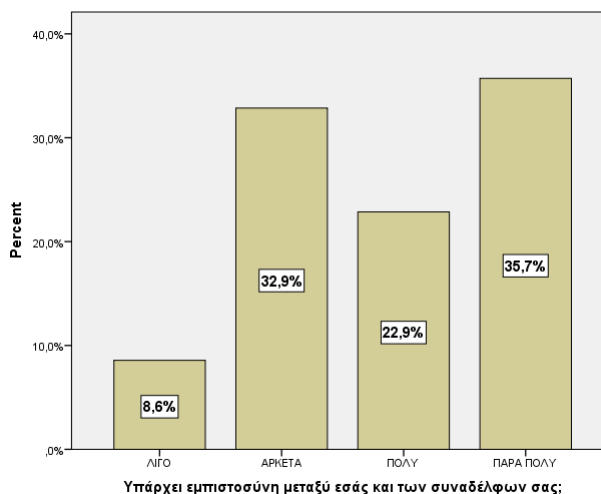
5. Νιώθετε περήφανοι για την εργασία σας και την επιχείρηση για την οποία εργάζεστε?



Διάγραμμα 5.14.: Αίσθημα περηφάνειας για την εργασία

Σύμφωνα με το παραπάνω ραβδόγραμμα, φαίνεται ξεκάθαρα πως οι περισσότεροι ερωτώμενοι νιώθουν περήφανοι για την επιχείρηση στην οποία εργάζονται. Συγκεκριμένα το 52,9% δηλώνει πάρα πολύ περήφανο, το 44,3% δηλώνει αρκετά έως πολύ ενώ μόλις το 2,9% επιλέγει την απάντηση λίγο.

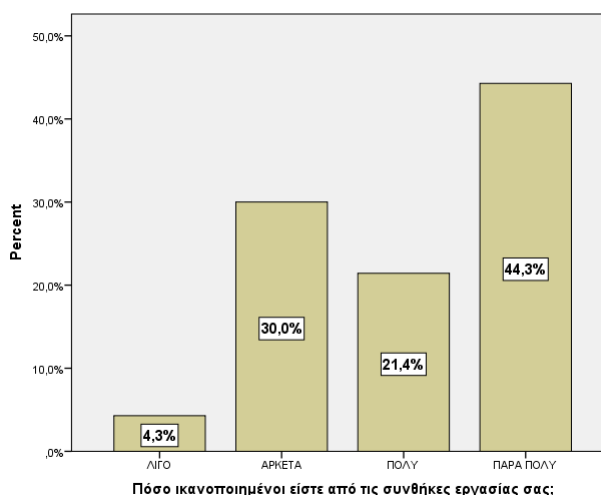
6. Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ εσάς και των συναδέλφων σας;



Διάγραμμα 5.15.: Εμπιστοσύνη μεταξύ εργαζομένων

Κι εδώ, η κατανομή του δείγματος δείχνει ότι σε γενικές γραμμές υπάρχει το αίσθημα εμπιστοσύνης μεταξύ των ερωτώμενων και των συναδέλφων τους. Επισημαίνουμε, όμως, πως δεν είναι ξεκάθαρη η εικόνα, το δείγμα δείχνει διστακτικό στην απάντηση του συγκριτικά με τα παραπάνω διαγράμματα(Δ.17-19, 21), που αφορούν το εργασιακό περιβάλλον. Συγκεκριμένα, το 35,7% δηλώνει πως υπάρχει πάρα πολύ εμπιστοσύνη μεταξύ των ερωτώμενων και των συναδέλφων τους, το 22,9% απαντά πολύ και το 32,9% επιλέγει την απάντηση «αρκετά». Τέλος, το 8,6% δεν δείχνει να είναι ευχαριστημένο από το επίπεδο εμπιστοσύνης και κανείς ερωτώμενος δεν επέλεξε την απάντηση «καθόλου».

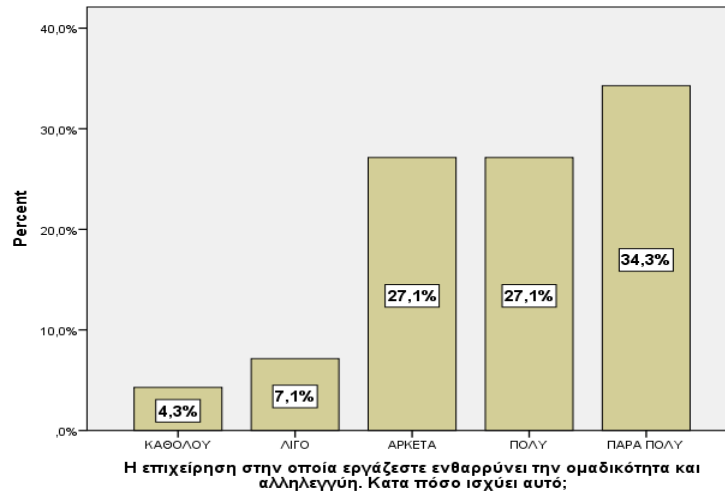
7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας σας;



Διάγραμμα 5.16.: Βαθμός ικανοποίησης από τις εργασιακές συνθήκες

Διστακτικό φαίνεται κι εδώ το δείγμα της έρευνας. Σίγουρα όμως, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι ερωτώμενοι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους. Συγκεκριμένα, το 44,3% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 30% απαντά αρκετά και ένα ποσοστό μεγέθους 21,4% επιλέγει την απάντηση «πολύ». Τέλος, το 4,3% είναι λίγο ικανοποιημένο ενώ μηδενικό είναι το ποσοστό που δηλώνει δυσαρεστημένο από τις εργασιακές συνθήκες του.

8. Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ενθαρρύνει την ομαδικότητα και αλληλεγγύη. Κατα πόσο ισχύει αυτό;



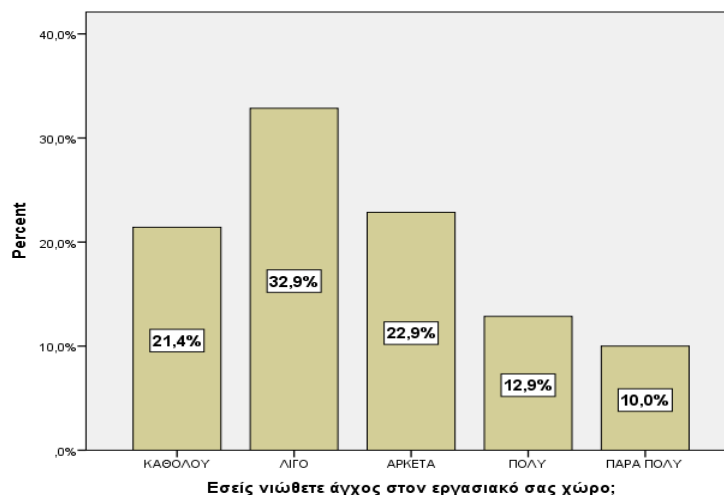
Διάγραμμα 5.17.: Ομαδικότητα και αλληλεγγύη στην εργασία

Η ομαδικότητα και η αλληλεγγύη φαίνεται να ενθαρρύνεται πολύ σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων. Βέβαι κι εδώ το δείγμα δεν δείχνει απόλυτα σίγουρο γι' αυτό και τα ποσοστά μοιράζονται μεταξύ των απαντήσεων αρκετά, πολύ, πάρα πολύ με 27,1%, 27,1% και 34,3% αντίστοιχα. Το 7,1% του δείγματος δηλώνει πως η επιχείρηση στην οποία εργάζεται ενθαρρύνει λίγο τα δύο αυτά χαρακτηριστικά ενώ το 4,3% απαντά καθόλου.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Σ' αυτό το σημείο, οι ερωτώμενοι έπρεπε να επιλέξουν ανάλογα με το πόσο οι προτάσεις-ερωτήσεις αντιστοιχούν στην άποψή τους και που αφορούν, ουσιαστικά, παράγοντες που προκαλούν εργασιακό άγχος στο χώρο εργασίας.

1. Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο;



Διάγραμμα 5.18.: Βαθμός έντασης εργασιακού άγχους

Το παραπάνω ραβδόγραμμα, παρουσιάζει τον βαθμό έντασης του εργασιακού άγχους που δηλώνουν ότι νιώθουν οι ερωτώμενοι. Περίπου 15 ερωτώμενοι, δηλαδή το 21,4%, απαντούν πως δεν νιώθουν καθόλου άγχος. Οι υπόλοιποι 55 ερωτώμενοι δηλώνουν πως έχουν άγχος στον χώρο εργασίας τους και συγκεκριμένα το 32,9% από αυτούς επιλέγει να δώσει μικρό βαθμό («λίγο»), ένα 22,9% απαντά ομόφωνα ότι είναι αρκετό ενώ το υπόλοιπο 22,9% έχει πολύ έως πάρα πολύ άγχος στον εργασιακό χώρο τους.

Στον παρακάτω πίνακα 5.4., συγκρίνουμε τις απαντήσεις στον βαθμό έντασης εργασιακού άγχους με το φύλο των ερωτώμενων.

Φύλο * Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο; Crosstabulation

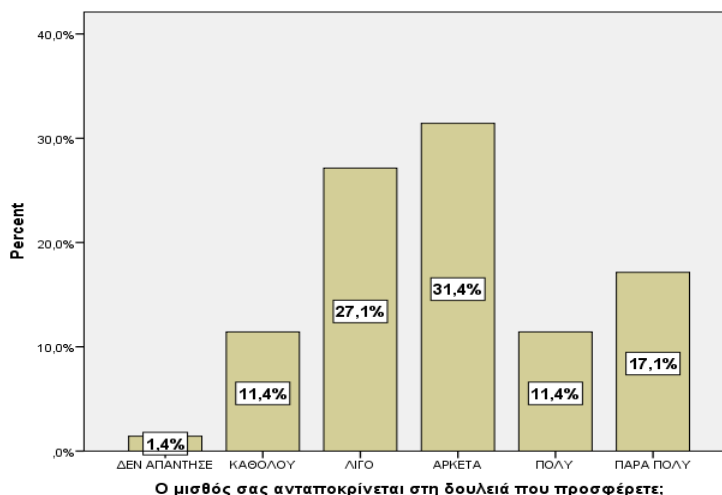
Count		Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο;					Total
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
Φύλο	ΑΝΔΡΑΣ	6	16	9	3	1	35
	ΓΥΝΑΙΚΑ	9	7	7	6	6	35
Total		15	23	16	9	7	70

Πίνακας 5.4.: Κατανομή δείγματος ανα φύλο και βαθμό εργασιακού άγχους

Αν εστιάσουμε στον βαθμό έντασης του εργασιακού άγχους από αρκετά έως πάρα πολύ, βλέπουμε ότι 13 άνδρες βρίσκονται στην κλίμακα αυτή και 19 γυναίκες αντίστοιχα. Επίσης, το ανδρικό φύλο έχει τάση προς την απάντηση «λίγο» και οι

απαντήσεις του γυναικείου είναι ισόποσα μοιρασμένες. Δεν υπάρχουν ξεκάθαρα αποτελέσματα εδώ αλλά, με μια επιφύλαξη, συμπεραίνουμε πως το γυναικείο φύλο δείχνει πιο αγχωμένο στον εργασιακό χώρο.

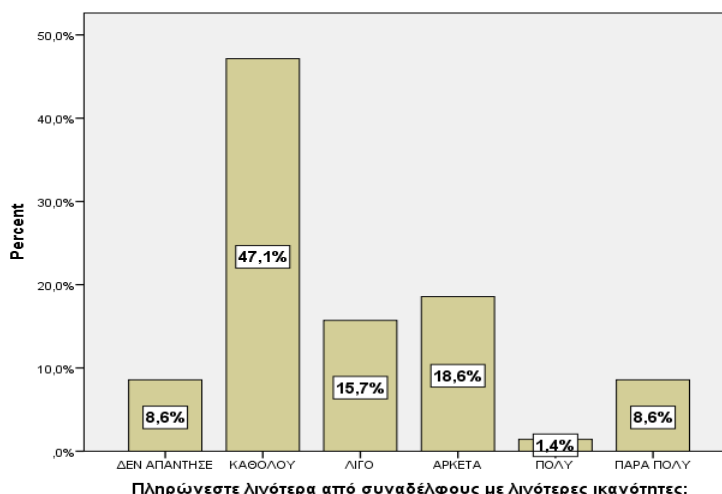
2. Ο μισθός σας ανταποκρίνεται στη δουλειά που προσφέρετε;



Διάγραμμα 5.19.: Σχέση αμοιβής-εργασίας

Οι απαντήσεις των ερωτώμενων δεν δείχνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τον μισθό τους σε σχέση με την εργασία που προσφέρουν. Το 38,5% του δείγματος, δηλώνει καθόλου έως λίγο ικανοποιημένο και το 31,4% απαντά αρκετά ενώ μόλις το 17,1% των ερωτώμενων είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι από τον μισθό τους σε σχέση με την δουλειά που προσφέρουν. Τέλος, ένας ερωτώμενος(1,4%) δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

3. Πληρώνεστε λιγότερα από συναδέλφους με λιγότερες ικανότητες;

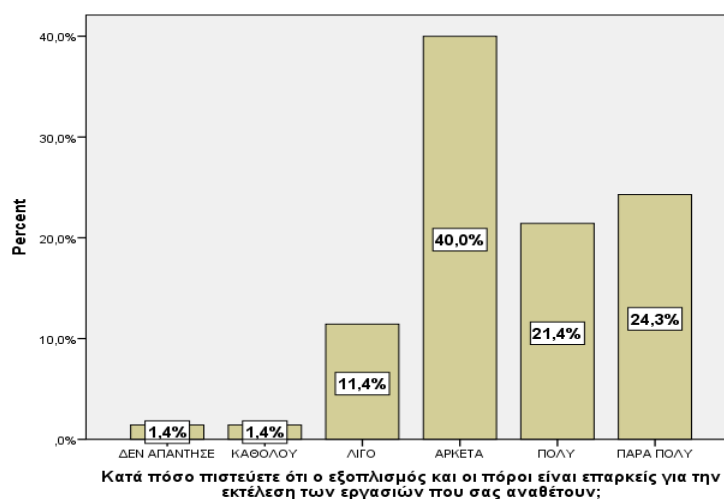


Διάγραμμα 5.20.: Μισθολογική μεταχείριση

Η ερώτηση αυτή, αποσκοπεί στο να διαπιστώσει αν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι λαμβάνουν ίση μεταχείριση μισθολογικά σύμφωνα με τις ικανότητες, που επίσης θεωρούν ότι έχουν, και συγκριτικά με αυτές των συναδέλφων τους. Εδώ είχαμε και

κάποιες δυσκολίες αφού όπως φαίνεται έξι(6) ερωτώμενοι, το 8,6% του δείγματος, αρνήθηκε να απαντήσει. Βέβαια, τα τελικά αποτελέσματα είναι σχεδόν ξεκάθαρα, το 47,1% επιλέγει να απαντήσει ότι δεν ισχύει για αυτούς η άνιση μισθολογική μεταχείριση με κριτήριο τις δεξιότητες τους. Πολύ κοντά τα ποσοστά που απαντούν λίγο και αρκετά με 15,7% και 18,6% αντίστοιχα. Το υπόλοιπο 10% των ερωτώμενων, νιώθει αδικημένο με την εργασιακή αμοιβή του. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν και με τα αποτελέσματα του διαγράμματος 18 που έθιξε, επίσης, τον παράγοντα «άνιση μεταχείριση».

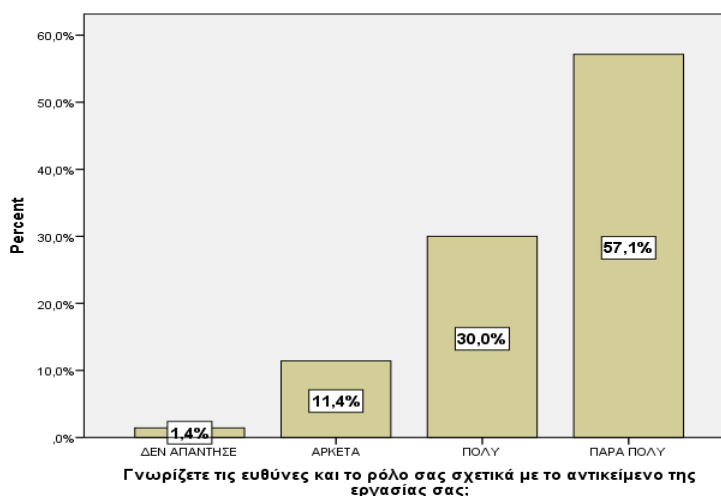
4. Κατά πόσο πιστεύετε ότι ο εξοπλισμός και οι πόροι είναι επαρκείς για την εκτέλεση των εργασιών που σας αναθέτουν;



Διάγραμμα 5.21.: Επάρκεια εξοπλισμού και πόρων στην εργασία

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα, οι ερωτώμενοι είναι αρκετά ικανοποιημένοι με την επάρκεια του εξοπλισμού και των πόρων στο χώρο εργασίας τους. Συγκεκριμένα, το 40% απαντά πως είναι αρκετά επαρκείς ενώ σχεδόν ισόποσα είναι τα ποσοστά των εργαζόμενων του δείγματος που δηλώνει πολύ επαρκείς και πάρα πολύ, 21,4% και 24,3% αντίστοιχα. Τέλος, το 12,8% απαντά πως ο εξοπλισμός για την εκτέλεση των εργασιών είναι λίγο έως καθόλου επαρκείς και το 1,4% δεν απάντησε σ' αυτήν την ερώτηση.

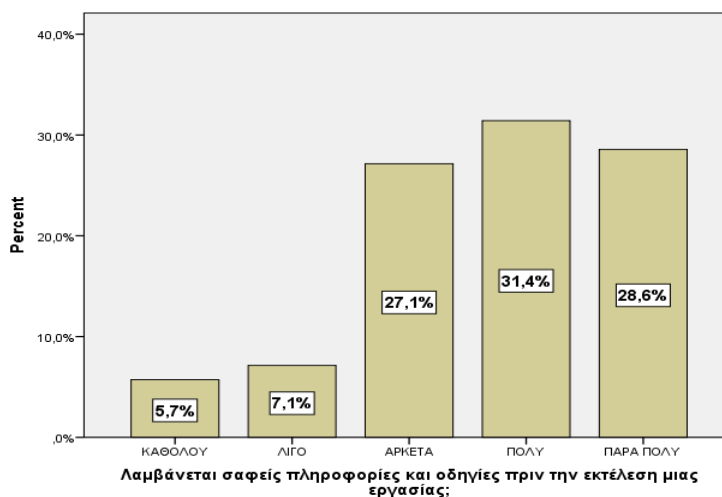
5. Γνωρίζετε τις ευθύνες και το ρόλο σας σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας σας;



Διάγραμμα 5.22.: Πληροφόρηση εργαζομένου για τον εργασιακό του ρόλο

Η ερώτηση, εδώ, αποσκοπεί να διαπιστώσει κατά πόσο οι εργαζόμενοι λαμβάνουν πληροφορίες και οδηγίες όσον αφορά το αντικείμενο της εργασίας τους. Η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 57,1% δηλώνει να γνωρίζει πάρα πολύ τα καθήκοντα και τις ευθύνες του. Ακολουθεί το 30% με την απάντηση «πολύ» ενώ μόνο το 11,4% διστακτικά απαντά πως τα γνωρίζει αρκετά. Τέλος, το 1,4% του δείγματος δεν απάντησε.

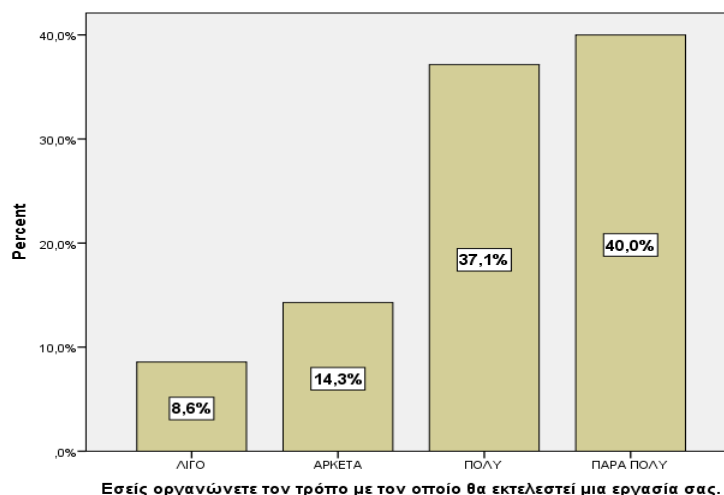
6. Λαμβάνεται σαφείς πληροφορίες και οδηγίες πριν την εκτέλεση μιας εργασίας;



Διάγραμμα 5.23.: Πληροφόρηση εργαζομένου πριν την εκτέλεση μιας εργασίας

Αν και στο προηγούμενο ραβδόγραμμα παρουσιάστηκε σχεδόν η ομόφωνη θετική απάντηση όσον αφορά την πληροφόρηση των ερωτώμενων για τον εργασιακό τους ρόλο, εδώ, η ερώτηση αλλάζει και ζητά να διαπιστώσει πόσο σαφείς είναι οι πληροφορίες και οδηγίες που λαμβάνουν για την εκτέλεση μιας εργασίας και φαίνεται πως ένα κομμάτι του δείγματος διαφοροποιεί την απάντησή του και βαθμολογεί πιο χαμηλά. Συγκεκριμένα, το 31,4% του δείγματος απαντά πολύ, το 28,8% δηλώνει ότι οι πληροφορίες-οδηγίες είναι πάρα πολύ σαφείς και το 27,1% απαντά αρκετά. Τέλος, το 12,8% θεωρεί τις πληροφορίες-οδηγίες λίγο σαφείς έως καθόλου.

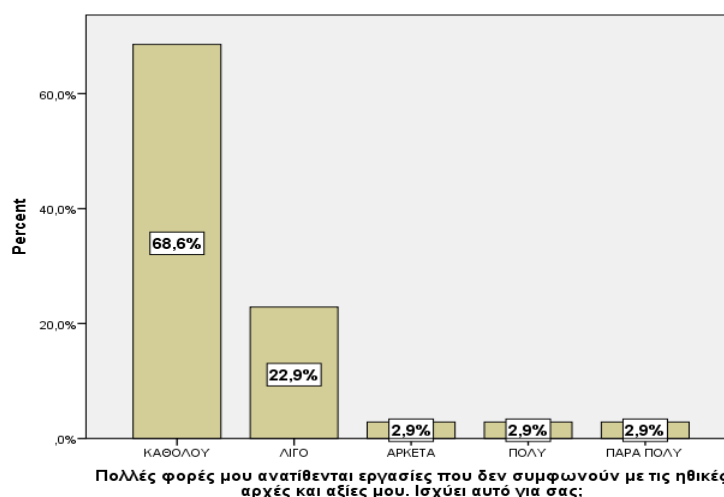
7. Εσείς οργανώνετε τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελεστεί μια εργασία σας.



Διάγραμμα 5.24.: Συμμετοχή εργαζομένων στον τρόπο εκτέλεσης εργασιών

Εδώ, η ερώτηση θέλει να διαπιστώσει πόσο οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες της επιχείρησης. Όσον αφορά, λοιπόν, την οργάνωση των εργασιών των ερωτώμενων το 40% του δείγματος απαντά πως συμμετέχει πάρα πολύ, το 37,1% δηλώνει πολύ και το 14,3% αρκετά. Τέλος, το υπόλοιπο 8,6% δηλώνει ότι σε μικρό βαθμό συμμετέχει στην οργάνωση του τρόπου που θα εκτελεστεί μια εργασία του ενώ κανείς ερωτώμενος δεν επέλεξε την απάντηση «καθόλου».

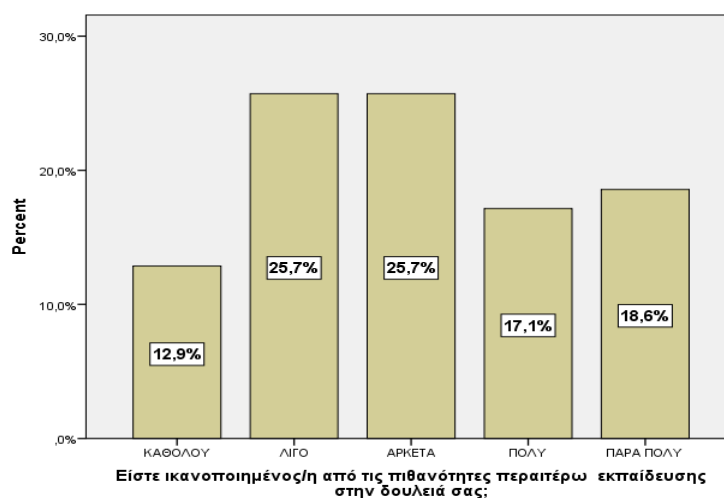
8. Πολλές φορές μου ανατίθενται εργασίες που δεν συμφωνούν με τις ηθικές αρχές και αξίες μου. Ισχύει αυτό για σας;



Διάγραμμα 5.25.: Συγκρούσεις αξιών- εργασία

Το παραπάνω ραβδόγραμμα παρουσιάζει τον βαθμό σύγκρουσης ηθικών αρχών-αξιών με την φύση της εργασίας που ανατίθεται στους ερωτώμενους. Το μεγαλύτερο ποσοστό, 68,6%, δηλώνει πως δεν υφίσταται καθόλου για εκείνους η ύπαρξη μιας τέτοιας σύγκρουσης. Το 22,9% του δείγματος, δείχνει ότι έχουν υπάρξει λίγες φορές σύγκρουσης ατομικών αξιών και εργασίας ενώ με ποσοστό 2,9% καταλήγουν οι απαντήσεις «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ» αντίστοιχα.

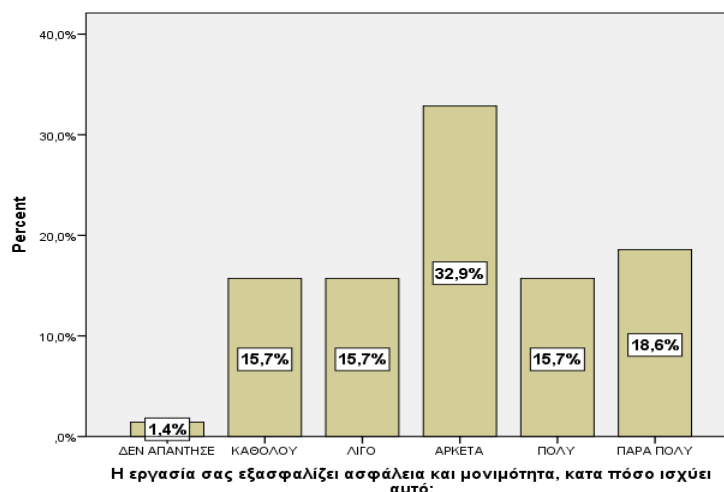
9. Είστε ικανοποιημένος/η από τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης στην δουλειά σας;



Διάγραμμα 5.26.: Βαθμός ικανοποίησης από τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης

Σύμφωνα με τον τρόπο που το δείγμα απαντά και τις εικόνες των διαγραμμάτων έως τώρα, εδώ οφείλουμε να επισημάνουμε ότι το δείγμα δείχνει έντονα διχασμένο. Πρωταγωνιστές, οι απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά» με 25,7% για την κάθε μια, ακολουθεί το 18,6% που δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο και το 17,1% να είναι πολύ. Το 12,9%, βέβαια, δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο με τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης στην εργασία του. Τα ποσοστά είναι πολύ κοντά μεταξύ τους για να έχουμε μια ξεκάθαρη εικόνα καθώς ο βαθμός ικανοποίησης από τις πιθανότητες εκπαίδευσης εξαρτάται και από τη ατομική θέληση για εκπαίδευση. Συμπερασματικά, το μισό ποσοστό του δείγματος δείχνει ικανοποιημένο από τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης και το υπόλοιπο μισό δείχνει το αντίθετο.

10. Η εργασία σας εξασφαλίζει ασφάλεια και μονιμότητα, κατα πόσο ισχύει αυτό;

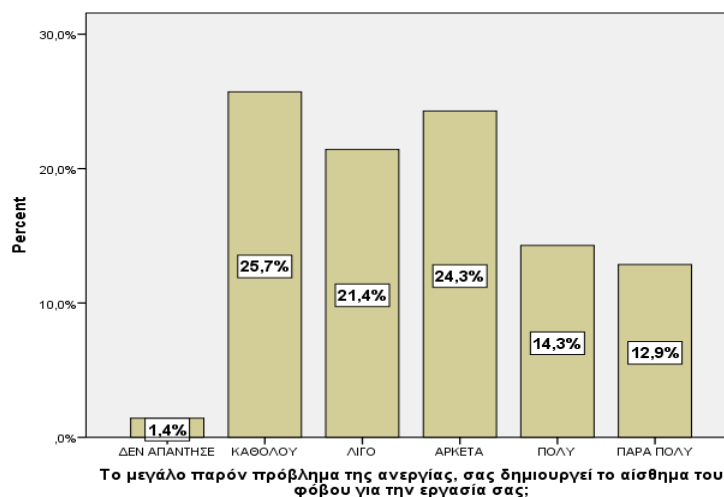


Διάγραμμα 5.27.: Ασφάλεια και μονιμότητα στην εργασία

Σύμφωνα με το παραπάνω ραβδόγραμμα, το 34,3%, η πλειοψηφία του δείγματος, δηλώνει ότι η εργασία του εξασφαλίζει ασφάλεια και μονιμότητα πολύ έως πάρα πολύ.

Ακολουθεί το 32,9% που απαντά αρκετά και το υπόλοιπο 31,4% που δηλώνει ότι κατι τέτοιο δεν ισχύει. Τα αποτελέσματα είναι θετικά καθώς πάνω από το 60% του δείγματος βαθμολόγησε από αρκετά έως πάρα πολύ, να τονιστεί όμως πως ο ίδιος αριθμός ερωτώμενων που έχει απαντήσει πολύ, ένας ίδιος απαντά και καθόλου. Τέλος, το 1,4% επέλεξε να μην απαντήσει.

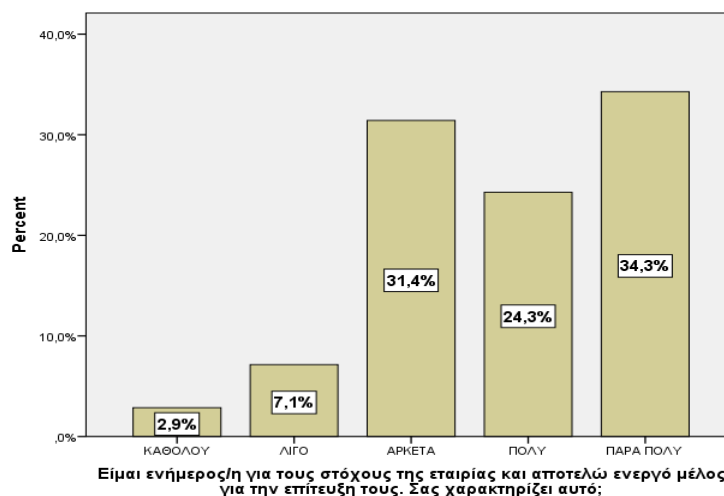
11. Το μεγάλο παρόν πρόβλημα της ανεργίας, σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας;



Διάγραμμα 5.28.: Ανεργία και αίσθημα φόβου

Όπως φαίνεται παραπάνω, το 25,7% του δείγματος δηλώνει πως το παρόν πρόβλημα της ανεργίας δεν του δημιουργεί καθόλου το αίσθημα του φόβου για την εργασία του. Το 21,4% δείχνει λίγο φοβισμένο απέναντι στο πρόβλημα αυτό, το 24,3% είναι αρκετά φοβισμένο και το 27,2% και μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει το αίσθημα φόβου είναι πολύ έως πάρα πολύ έντονο. Τα ποσοστά είναι σχεδόν ισόποσα, υπάρχουν ερωτώμενοι που ανησυχούν και ερωτώμενοι που το πρόβλημα της ανεργίας δεν τους προκαλεί φόβο για την εργασία τους. Τέλος, το 1,4% του δείγματος δεν απάντησε.

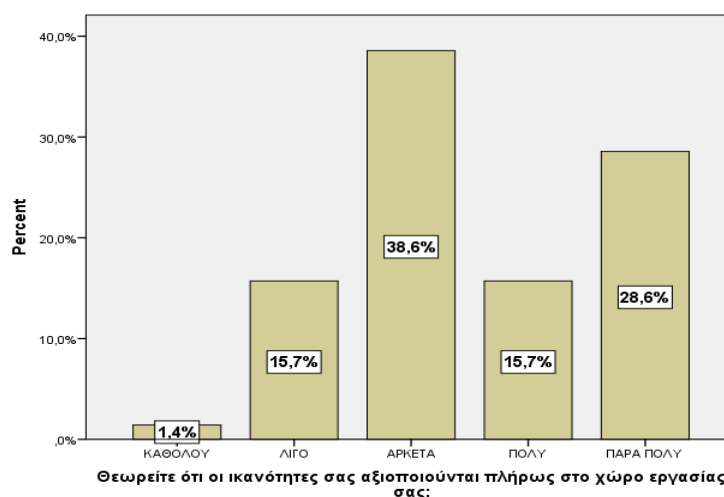
12. Είμαι ενήμερος/η για τους στόχους της εταιρίας και αποτελώ ενεργό μέλος για την επίτευξη τους. Σας χαρακτηρίζει αυτό;



Διάγραμμα 5.29.: Συμμετοχή εργαζομένου στη λήψη αποφάσεων

Άλλη μία ερώτηση για να διαπιστωθεί-όσο το δυνατόν-ο βαθμός συμμετοχής των ερωτώμενων στην επιχείρηση που εργάζονται. Τα αποτελέσματα σχεδόν συμφωνούν με τα αποτελέσματα του διαγράμματος 31, με ένα μικρό μέρος εδώ να βαθμολογεί πιο χαμηλά την συμμετοχή του στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων. Συγκεκριμένα, το 34,3% του δείγματος δηλώνει πάρα πολύ ενήμερο για τους στόχους της εταιρίας που εργάζεται και αποτελεί ενεργό μέλος για την επίτευξή τους. Ακολουθεί το 31,4% που απαντά αρκετά, με μικρή διαφορά από το 24,3% που δηλώνει πολύ ενήμερο και ενεργό μέλος. Τέλος, το 10% του δείγματος βαθμολογεί την συμμετοχή του από καθόλου έως λίγο.

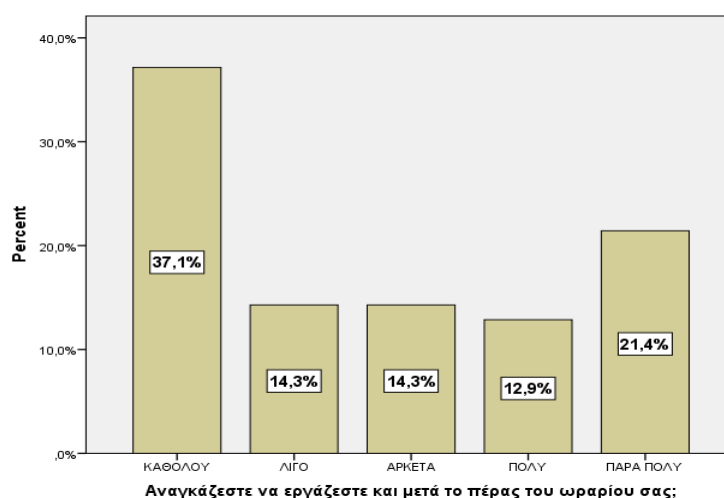
13. Θεωρείτε ότι οι ικανότητές σας αξιοποιούνται πλήρως στο χώρο εργασίας σας;



Διάγραμμα 5.30.: Αξιοποίηση ικανοτήτων στο χώρο εργασίας

Θετικά τα αποτελέσματα εδώ. Το μεγαλύτερο ποσοστό, μεγέθους 44,3%, των ερωτώμενων, θεωρεί ότι οι ικανότητές του αξιοποιούνται πολύ έως πάρα πολύ στο χώρο εργασίας του. Το 38,6% απαντά αρκετά και το υπόλοιπο 17,1% δηλώνει πως δεν αξιοποιούνται πλήρως οι ικανότητές του επιλέγοντας καθόλου και λίγο ως απάντηση.

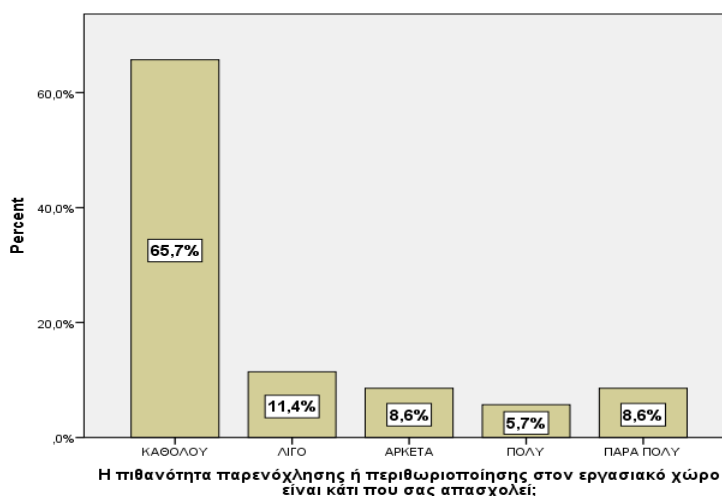
14. Αναγκάζεστε να εργάζεστε και μετά το πέρας του ωραρίου σας;



Διάγραμμα 5.31.: Υπερωρίες

Τα μεγαλύτερα ποσοστά ανήκουν στις απαντήσεις «καθόλου» και «πάρα πολύ» με τους ερωτώμενους που δεν δηλώνουν υπερωρίες να υπερέχουν. Συγκεκριμένα λοιπόν, η πλειοψηφία του δείγματος, 37,1%, απαντά ότι δεν αναγκάζεται να εργαστεί και μετά το πέρας του ωραρίου του ενώ αντίθετα ακολουθεί το 34,3% που κάνει υπερωρίες πολύ έως πάρα πολύ συχνά. Το υπόλοιπο 28,6% μοιράζεται ισόποσα στις απαντήσεις «λίγο» και «αρκετά». Σε γενικές γραμμές, πάνω από τους μισούς ερωτώμενους απαντούν ότι αναγκάζονται αρκετά συχνά να εργαστούν πέρα από το τυπικό ωράριο τους.

15. Η πιθανότητα παρενόχλησης ή περιθωριοποίησης στον εργασιακό χώρο είναι κάτι που σας απασχολεί;

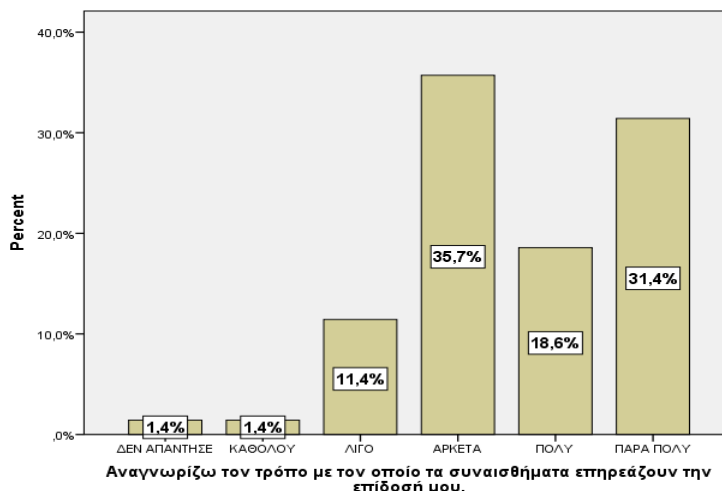
**Διάγραμμα 5.32.: Παρενόχληση – περιθωριοποίηση στον εργασιακό χώρο**

Η πιθανότητα παρενόχλησης ή περιθωριοποίησης στον εργασιακό χώρο δεν φαίνεται να είναι κάτι που απασχολεί τους ερωτώμενους. Υποθέτουμε ότι οι απαντήσεις επιλέχθηκαν με βάση τις εργασιακές συνθήκες και το εργασιακό περιβάλλον του δείγματος που φαίνεται να μην προκαλεί καμία ανησυχία για κάποια πιθανή παρενόχληση ή περιθωριοποίηση. Αναλυτικότερα, το 65,7% είναι το ποσοστό που απαντά καθόλου στην παραπάνω ερώτηση, το 20% δηλώνει λίγη έως αρκετή ανησυχία και τέλος, το 14,3% απαντά πολύ έως πάρα πολύ.

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ-ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Σ' αυτό το σημείο, ακολούθησαν ερωτήσεις όπου οι ερωτώμενοι, έπρεπε να επιλέξουν ανάλογα με το πόσο οι προτάσεις-ερωτήσεις αντιστοιχούν στην άποψή τους και θέλουν να διαπιστώσουν-όσο το δυνατόν- το επίπεδο συναισθηματικών δεξιοτήτων και τρόπων ανταπόκρισης των ερωτώμενων στο περιβάλλον εργασίας τους.

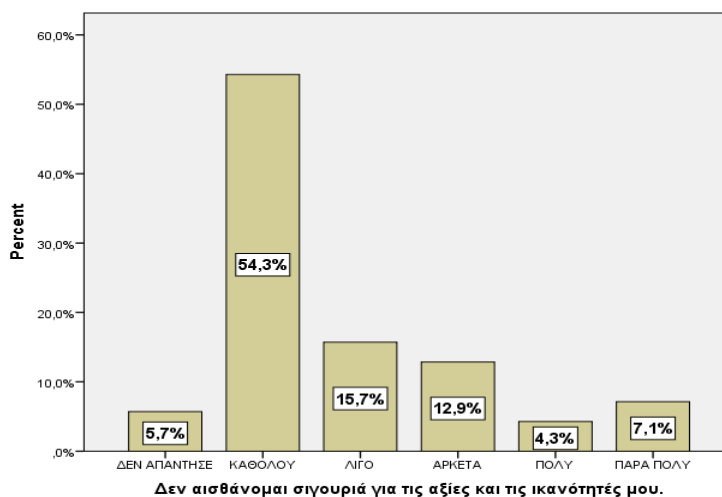
1. Αναγνωρίζω τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα επηρεάζουν την επίδοσή μου.



Διάγραμμα 5.33.: Αναγνώριση συναισθημάτων στον χώρο εργασίας

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνουν πως αναγνωρίζουν πως τα συναισθήματα τους μπορούν να επηρεάσουν την απόδοσή τους εντός εργασίας. Πιο αναλυτικά, το 50% του δείγματος τα αναγνωρίζει σε πολύ έως πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, το 35,7% απαντά αρκετά ενώ μόνο το 1,4% δηλώνει ότι δεν μπορεί να τα αναγνωρίσει. Τέλος, το υπόλοιπο 1,4% επιλέγει να μην απαντήσει σε αυτή την ερώτηση.

2. Δεν αισθάνομαι σιγουριά για τις αξίες και τις ικανότητές μου.

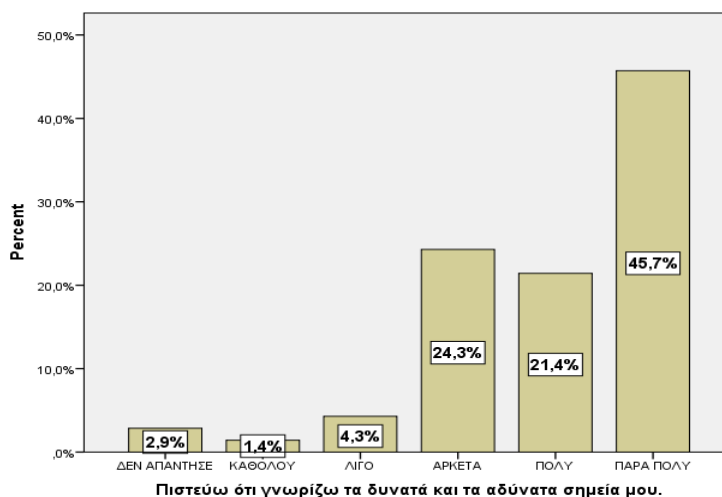


Διάγραμμα 5.34.: Αναγνώριση αξιών και ικανοτήτων

Η πρόταση αυτή, προσπαθεί να μετρήσει την αυτοπεποίθηση ή ανασφάλεια των ερωτώμενων σε σχέση με τις αξίες και ικανότητές τους. Το 54,3% του δείγματος δηλώνει πως αισθάνεται απόλυτη σιγουριά για τις αξίες και ικανότητες που διαθέτει, το 28,6%, όμως, απαντά λίγο έως αρκετά που υποδηλώνει την παρουσία ανασφάλειας. Ένα μικρό ποσοστό, δε, της τάξεως του 11,4% δεν αισθάνεται σιγουριά για τις αξίες και ικανότητες του απαντώντας πολύ έως πάρα πολύ. Τέλος, να επισημανθεί ότι το 5,7%

των ερωτώμενων δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση και μία αιτία που μπορούμε να δώσουμε, και έχουμε ήδη αναφέρει στους περιορισμούς της έρευνας, είναι η μη κατανόηση των αρνητικών προτάσεων. Συμπερασματικά, οι μισοί ερωτώμενοι νιώθουν σίγουροι και ένα υπόλοιπο σημαντικό ποσοστό απαντά ότι έστω και λίγο δεν έχει αυτοπεποίθηση όσον αφορά τις αξίες και ικανότητες του.

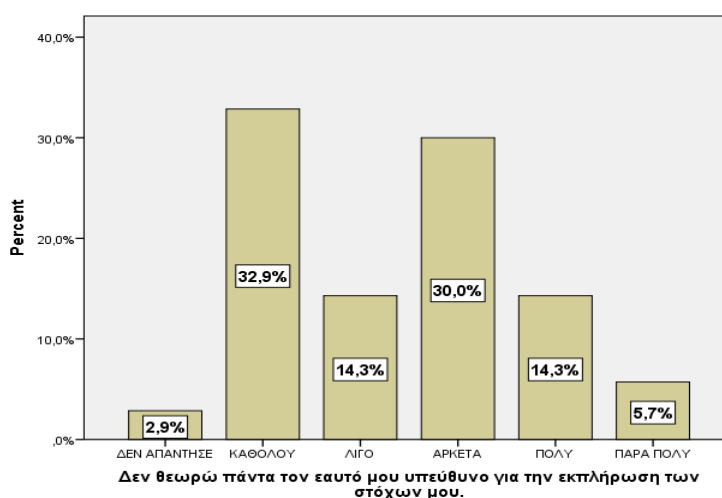
3. Πιστεύω ότι γνωρίζω τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μου.



Διάγραμμα 5.35.: Αναγνώριση δυνατών-αδύνατων σημείων

Κι εδώ, η πλειοψηφία των ερωτώμενων υποστηρίζει πολύ έως πάρα πολύ ότι γνωρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία του με ποσοστό 67,1%. Το 24,3% είναι πιο διστακτικό και απαντά αρκετά ενώ ένα 5,4% δεν νιώθει σίγουρο γι' αυτά επιλέγοντας «καθόλου» και «λίγο». Τέλος, το 2,9% του δείγματος δεν απάντησε.

4. Δεν θεωρώ πάντα τον εαυτό μου υπεύθυνο για την εκπλήρωση των στόχων μου.

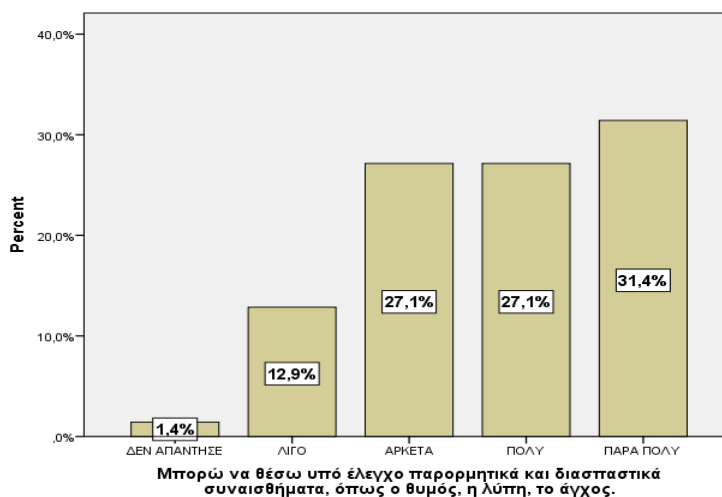


Διάγραμμα 5.36.: Βαθμός ευσυνειδησίας

Εντυπωσιακά τα αποτελέσματα, καθώς οι μισοί σχεδόν ερωτώμενοι, το 50% του δείγματος, δηλώνει ότι η παραπάνω πρόταση τον χαρακτηρίζει αρκετά έως πάρα πολύ

θεωρώντας ότι η εκπλήρωση των προσωπικών τους στόχων δεν είναι μπορεί να επιτευχθεί μόνο από τους ίδιους. Το 32,9% του δείγματος, απαντά πως θεωρεί πάντα υπεύθυνο τον εαυτό του γι' αυτό και το υπόλοιπο 14,3% βαθμολογεί με «λίγο». Τέλος, το 2,9% επιλέγει να μην απαντήσει.

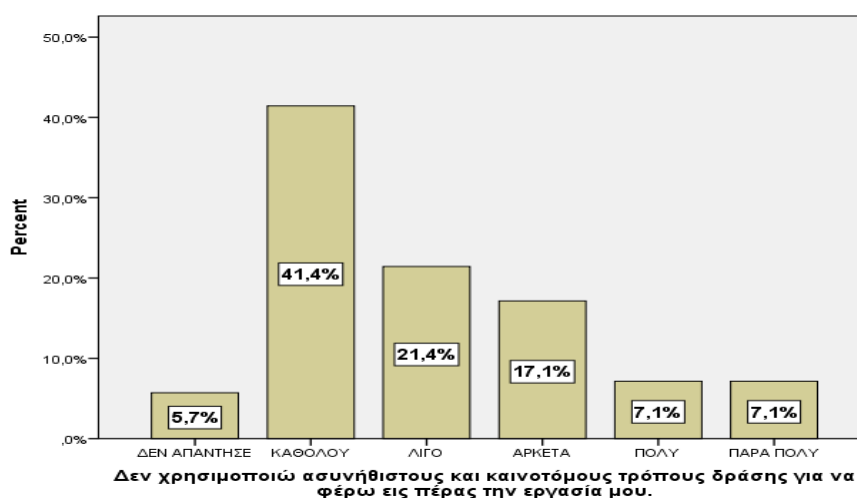
- Μπορώ να θέσω υπό έλεγχο παρορμητικά και διασπαστικά συναισθήματα, όπως ο θυμός, η λύπη, το άγχος.



Διάγραμμα 5.37.: Έλεγχος παρορμητικών συναισθημάτων

Σύμφωνα με το παραπάνω ραβδόγραμμα, αρκετά μεγάλο κομμάτι του δείγματος δείχνει να μπορεί να ελέγχει παρορμητικά και διασπαστικά συναισθήματα, όπως ο θυμός, η λύπη, το άγχος. Συγκεκριμένα, το 58,5% δηλώνει πολύ έως πάρα πολύ ικανό να τα ελέγχει, το 27,1% θεωρεί λιγότερο ικανό τον εαυτό σου να ελέγχει συναισθήματα απαντώντας «αρκετά» ενώ το 12,9% δηλώνει λίγο. Κανείς ερωτώμενος δεν επέλεξε την απάντηση «καθόλου» και ένας (1,4%) δεν απάντησε καθόλου σε αυτήν ερώτηση.

- Δεν χρησιμοποιώ ασυνήθιστους και καινοτόμους τρόπους δράσης για να φέρω εις πέρας την εργασία μου.

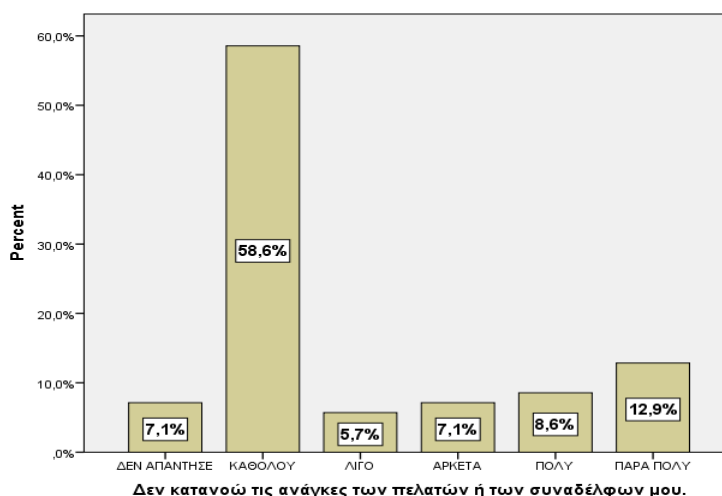


Διάγραμμα 5.38.: Καινοτομία στην εργασία

Η ερώτηση αποσκοπεί να εξετάσει, όσο το δυνατόν, τον βαθμό που οι ερωτώμενοι είναι ανοιχτοί σε νέες πληροφορίες, ιδέες και προσεγγίσεις. Το 41,4% απάντησε «καθόλου»

που σημαίνει πως δεν συμφωνεί με την παραπάνω πρόταση και χρησιμοποιεί ασυνήθιστους και καινοτόμους τρόπους δράσης για να φέρει εις πέρας την εργασία του. Σημαντικό, όμως, το ποσοστό μεγέθους 38,5%, που δηλώνει λίγο έως αρκετά και μας δείχνει το δισταγμό του για καινοτομία στην εργασία ενώ το 14,2% σχεδόν αποφεύγει να δράσει πέρα από τα συνηθισμένα επιλέγοντας τις απαντήσεις «πολύ» και «πάρα πολύ». Τέλος, το 5,7% δεν απάντησε εδώ και θεωρούμε ως αίτιο την μη κατανόηση των αρνητικών προτάσεων. Συμπερασματικά, μπορεί οι σχεδόν 29 ερωτώμενοι να είναι ανοιχτοί σε νέες πληροφορίες, ιδέες και προσεγγίσεις, οι υπόλοιποι, όμως, 37 του δείγματος δεν δείχνουν ιδιαίτερα πρόθυμοι.

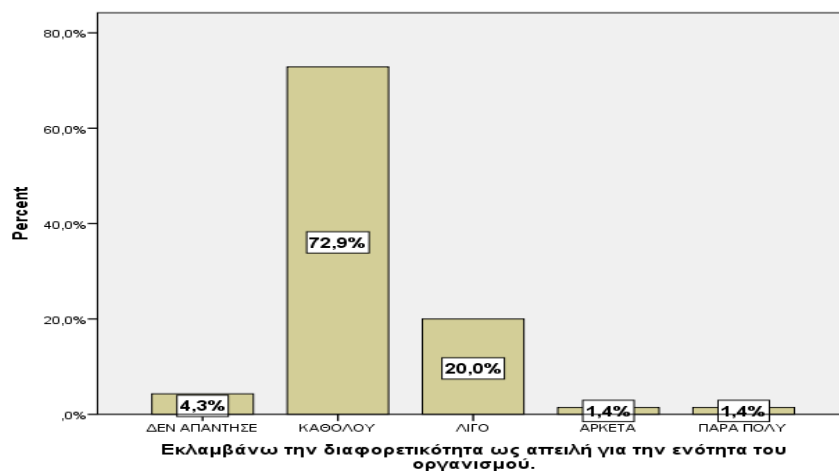
7. Δεν κατανοώ τις ανάγκες των πελατών ή των συναδέλφων μου.



Διάγραμμα 5.39.: Κατανόηση αναγκών- αναγνώριση συναισθημάτων των άλλων

Η παραπάνω ερώτηση θίγει τον βαθμό που οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι αναγνωρίζουν τις ανάγκες πελατών και συναδέλφων. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 58,6%, υποστηρίζει ότι αυτή η πρόταση δεν τον χαρακτηρίζει καθόλου υποδηλώνοντας την πλήρη κατανόηση των αναγκών των άλλων. Πολύ μικρά τα ποσοστά που μοιράζονται στις υπόλοιπες απαντήσεις και συγκεκριμένα, το 12,9% απαντά ότι δεν τις κατανοεί επιλέγοντας το «πάρα πολύ», το 8,6% πολύ, το 7,1% διαλέγει μια ενδιάμεση κατάσταση με την απάντηση «αρκετά» και το 5,7% απαντά λίγο. Τέλος, θεωρώντας κι εδώ δεν κατανοήθηκαν οι αρνητικές προτάσεις, το 7,1% δηλαδή σχεδόν 5 ερωτώμενοι, δεν επέλεξαν καμία απάντηση.

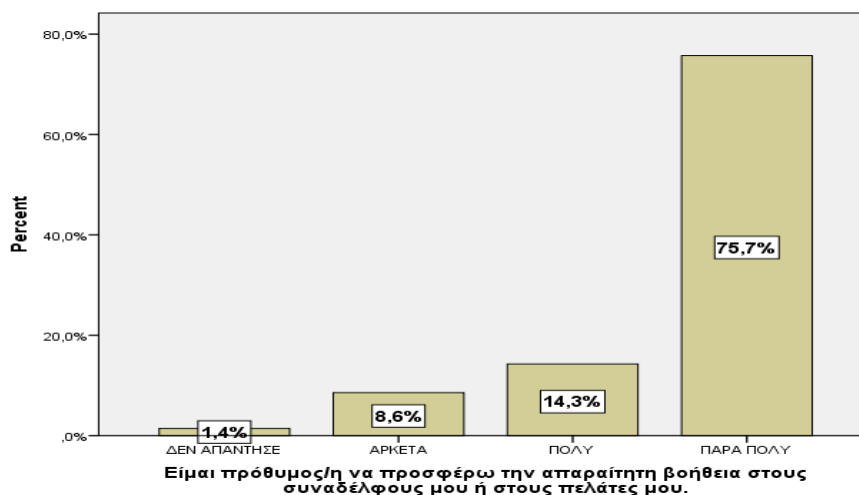
8. Εκλαμβάνω την διαφορετικότητα ως απειλή για την ενότητα του οργανισμού.



Διάγραμμα 5.40.: Αντιμετώπιση διαφορετικότητας στην εργασία

Οι ερωτώμενοι απαντούν με ποσοστό 72,9% πως η διαφορετικότητα για την ενότητα του οργανισμού δεν θεωρείται απειλή επιλέγοντας την απάντηση «καθόλου». Το υπόλοιπο 22,8% δίνει ένα πολύ μικρό βαθμό απειλής στην διαφορετικότητα με το 20% από αυτούς να απαντούν «λίγο» και με 1,4% αντίστοιχα για τις απαντήσεις «αρκετά» και «πάρα πολύ». Τέλος, κι εδώ το 4,3% δεν απάντησε.

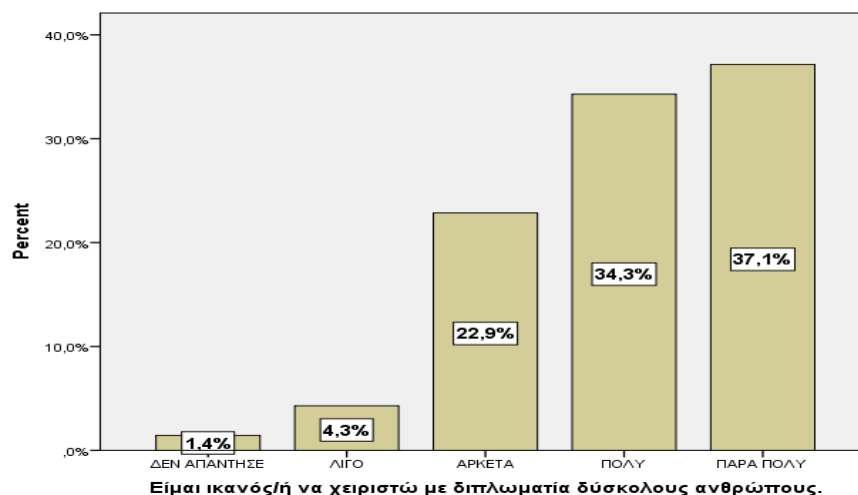
9. Είμαι πρόθυμος/η να προσφέρω την απαραίτητη βοήθεια στους συναδέλφους μου ή στους πελάτες μου.



Διάγραμμα 5.41.: Ικανοποίηση αναγκών και εξυπηρέτηση των άλλων

Μεγάλη η προθυμία των ερωτώμενων να ικανοποιήσουν τις ανάγκες πελατών και συναδέλφων. Το 75,7% δηλώνει πάρα πολύ πρόθυμο, μαζί με το 14,3% που απαντά πολύ. Ένα μικρό ποσοστό μεγέθους 8,6% βαθμολογεί πιο χαμηλά την προθυμία του με την απάντηση «αρκετά» ενώ κανείς δεν επέλεξε «λίγο» ή «καθόλου». Τέλος, ένας ερωτώμενος (1,4%) δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

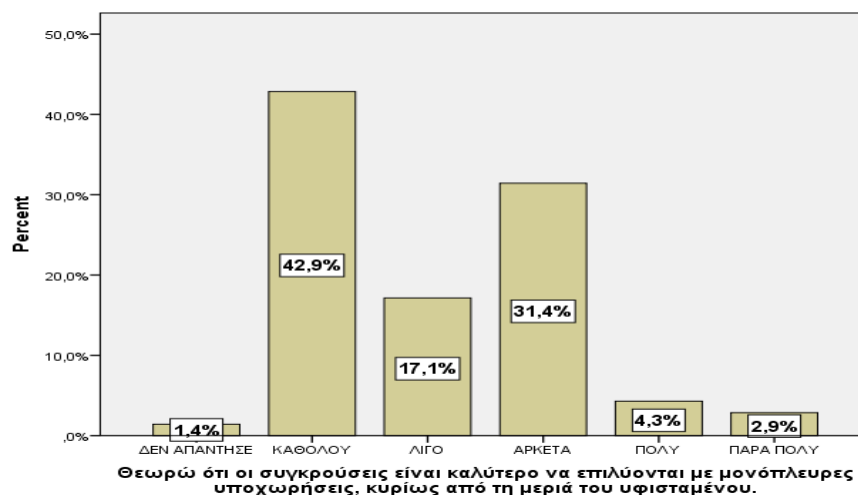
10. Είμαι ικανός/ή να χειριστώ με διπλωματία δύσκολους ανθρώπους.



Διάγραμμα 5.42.: Διαχείριση δύσκολων σχέσεων στην εργασία

Το 71,4% των ερωτώμενων δηλώνει πολύ έως πάρα πολύ ικανό να χειριστεί με διπλωματία δύσκολους ανθρώπους. Ακολουθεί το 22,9% του δείγματος που απαντά πως είναι αρκετά ικανό για αυτή την διαχείριση ενώ το 4,3% βαθμολογεί τον εαυτό του με την απάντηση «λίγο». Κανείς ερωτώμενος δεν επέλεξε να δηλώσει καθόλου ικανός και το 1,4% δεν απάντησε καθόλου σε αυτή την ερώτηση.

11. Θεωρώ ότι οι συγκρούσεις είναι καλύτερο να επιλύονται με μονόπλευρες υποχωρήσεις, κυρίως από τη μεριά του υφισταμένου.



Διάγραμμα 5.43.: Διαχείριση συγκρούσεων στην εργασία

Όπως φαίνεται και στο παραπάνω ραβδόγραμμα, το 42,9% δεν θεωρεί ότι οι συγκρούσεις είναι καλύτερο να επιλύονται με μονόπλευρες υποχωρήσεις. Το 38,6%, όμως, απαντά πως είναι αρκετά έως πάρα πολύ καλύτερο η επίλυση των συγκρούσεων να επιτυγχάνεται με την υποχώρηση κυρίως του υφισταμένου. Ένα 17,1% επιλέγει την απάντηση «λίγο» ενώ ένας ερωτώμενος(1,4%) δεν μας απαντά.

Παρακάτω στον Πίνακα 5.5., αναζητήσαμε πιο αναλυτικά, πόσοι προϊστάμενοι και υφιστάμενοι απαντήσανε αντίστοιχα και τί.

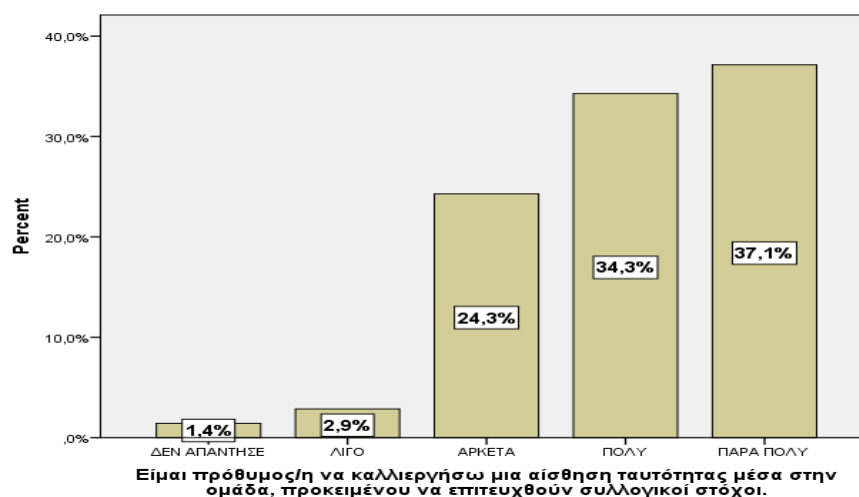
Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση; * Θεωρώ ότι οι συγκρούσεις είναι καλύτερο να επιλύονται με μονόπλευρες υποχωρήσεις, κυρίως από τη μεριά του υφισταμένου.

Crosstabulation

Count		Θεωρώ ότι οι συγκρούσεις είναι καλύτερο να επιλύονται με μονόπλευρες υποχωρήσεις, κυρίως από τη μεριά του υφισταμένου.						Total
Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση;		ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση;	ΝΑΙ	1	13	3	5	1	0	23
	ΟΧΙ	0	17	9	17	2	2	47
Total		1	30	12	22	3	2	70

Πίνακας 5.5.: Κατανομή δείγματος ανά θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή και Διαχείριση συγκρούσεων στην εργασία

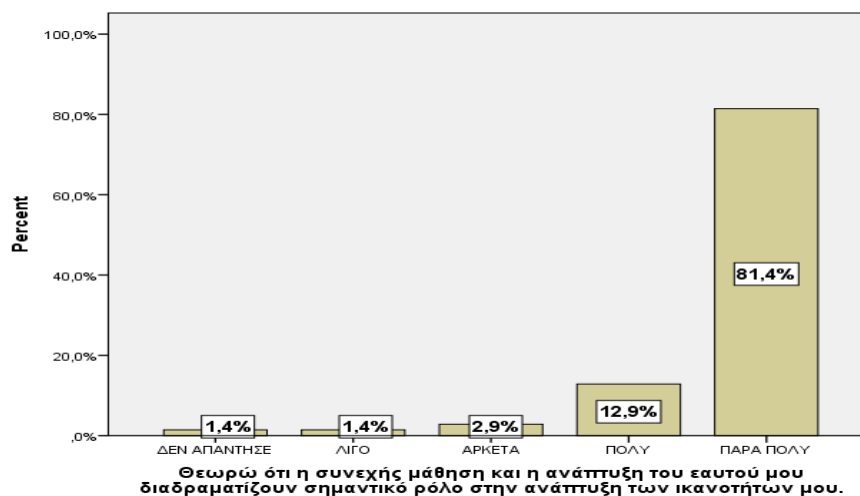
12. Είμαι πρόθυμος/η να καλλιεργήσω μια αίσθηση ταυτότητας μέσα στην ομάδα, προκειμένου να επιτευχθούν συλλογικοί στόχοι.



Διάγραμμα 5.44.: Καλλιέργεια ομαδικότητας με σκοπό την επίτευξη συλλογικών στόχων

Σε γενικές γραμμές, οι ερωτώμενοι δηλώνουν πολύ πρόθυμοι να να επιτευχθεί η αίσθηση ταυτότητας μέσα στην εργασιακή τους ομάδα. Συγκεκριμένα, το 40% του δείγματος απαντά με πολύ έως πάρα πολύ προθυμία, το 24,3% βρίσκεται πιο χαμηλά επιλέγοντας την απάντηση «αρκετά» ενώ μόνο το 2,9% δηλώνει λίγο πρόθυμο για την καλλιέργεια ομαδικότητας με σκοπό την επίτευξη συλλογικών στόχων. Τέλος, το 1,4% δεν απάντησε εδώ και κανείς δεν δήλωσε καθόλου προθυμία.

13. Θεωρώ ότι η συνεχής μάθηση και η ανάπτυξη του εαυτού μου διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των ικανοτήτων μου.



Διάγραμμα 5.45.: Προσωπική ανάπτυξη και ανάπτυξη ικανοτήτων

Εδώ τα αποτελέσματα, δεν θα μπορούσαν να είναι πιο ξεκάθαρα. Το 94,3% των ερωτώμενων θεωρεί πολύ έως πάρα πολύ ότι η συνεχής μάθηση και η ανάπτυξη του εαυτού τους διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των ικανοτήτων τους. Τέλος, ένα 4,3% του δείγματος απαντά λίγο έως αρκετά και το 1,4% επιλέγει να μην απαντήσει.

5.6. Συμπεράσματα - Προτάσεις

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία έγινε μία ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας σχετικά με το άγχος και ειδικότερα το εργασιακό καθώς επίσης και του σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος. Ερευνήθηκε, επίσης, η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης εκτός και εντός εργασιακού χώρου και η συμβολή αυτής ως παράγοντας διαχείρισης του εργασιακού άγχους (δευτερογενής έρευνα). Επιπλέον, παρουσιάστηκαν ο σκοπός, η μεθοδολογία και τα αποτελέσματα από την έρευνα που διεξήχθη για το εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις (πρωτογενής έρευνα).

Από την δευτερογενή έρευνα προκύπτει ότι οι παράγοντες που συμβάλουν στην εμφάνιση του εργασιακού άγχους σχετίζονται με τις συνθήκες που επικρατούν στο περιβάλλον εργασίας, τα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου αλλά και εξωτερικά ερεθίσματα που λαμβάνει ο ίδιος. Τα συμπτώματα και οι συνέπειες είναι ποικίλα και έχουν αντίκτυπο στην εργασιακή απόδοση και υγεία του εργαζομένου καθώς και στα οικονομικά αποτελέσματα των επιχειρήσεων. Υπάρχουν, βέβαια, τρόποι αντιμετώπισης και πρόληψης από τον ίδιο τον εργαζόμενο όσο και από την μεριά της επιχείρησης, τα όποια αναλύονται στο Κεφάλαιο 2.5.

Επιπλέον, αναλύεται το «ιδανικό» σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, τα χαρακτηριστικά του οποίου, συμβάλλουν στην μείωση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων στο χώρο εργασίας που οδηγούν στο εργασιακό άγχος.

Τέλος, από την δευτερογενή έρευνα, προκύπτει ότι με την καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα άτομα μαθαίνουν να χειρίζονται αποτελεσματικά τον εαυτό τους και τις σχέσεις τους στον εργασιακό χώρο, αναπτύσσοντας έναν χαρακτήρα αντίστασης στο άγχος ώστε να είναι υγιή, ευτυχισμένα και παραγωγικά.

Η πρωτογενής έρευνα είχε ως σκοπό να διαπιστώσει τη σχέση του εργασιακού άγχους με τις εργασιακές συνθήκες-περιβάλλον των αντίστοιχων ερωτώμενων καθώς και με τους τρόπους ανταπόκρισης τους σε αυτό. Παρακάτω, παρουσιάζονται πιο αναλυτικά τα συμπεράσματα της πρωτογενούς έρευνας.

Κύρια Αποτελέσματα - Συμπεράσματα

- Τα πιο συχνά συμπτώματα άγχους που παρατηρούνται ανάμεσα στα εννιά (9) για τα οποία ερωτήθηκε το δείγμα, είναι το αίσθημα κόπωσης, οι εναλλαγές διάθεσης και τα αισθήματα θυμού. Παρ'όλα αυτά, δεν διαπιστώνεται έντονη συμπτωματολογία λόγω άγχους.
- Όσον αφορά τη σκιαγράφιση του εργασιακού περιβάλλοντος των ερωτώμενων τα αποτελέσματα στην έρευνα μας, γενικά, είναι πάρα πολύ θετικά, καθώς το εργασιακό περιβάλλον του δείγματος φαίνεται να πληρεί, σε πολύ καλό βαθμό, πολλά από τα χαρακτηριστικά ενός ιδανικού περιβάλλοντος εργασίας και γενικά δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας τους. Εκτός του στοιχείου της αναγνώρισης προσφοράς της εργασίας και της επίτευξης δύσκολων εργασιών, που διαπιστώνεται σχετική δυσανασχέτιση των ερωτώμενων.
- Σχετικά με το βαθμό του εργασιακού άγχους, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων νιώθει άγχος στον εργασιακό του χώρο.
- Ο μισθός σε σύγκριση με την εργασία που προσφέρουν είναι ένας σημαντικός παράγοντας καθώς τα ποσοστά δείχνουν το χαμηλό βαθμό ικανοποίησης από αυτή τη σχέση. Επιπλέον, οι πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης στην επιχείρηση που εργάζονται οι μισοί σχεδόν ερωτώμενοι είναι ελάχιστες σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, παράγοντας σημαντικός για την επιτυχή ολοκλήρωση εργασιών ή καινούργιων καθηκόντων. Το μεγάλο παρόν πρόβλημα της ανεργίας, επίσης, φαίνεται να ανησυχεί ένα μεγάλο κομμάτι του δείγματος. Τέλος, πάνω από τους μισούς ερωτώμενους δηλώνουν πως κάνουν αρκετά συχνά υπερωρίες, παράγοντας επαγγελματικής εξουθένωσης και εργασιακού άγχους.
- Όσον αφορά την αναγνώριση των συναισθημάτων και των ικανοτήτων των ερωτώμενων όσο και των πελατών – συναδέλφων τους, παρουσιάζονται θετικά αποτελέσματα. Η πλειοψηφία, φαίνεται να ελέγχει σε πολύ καλό βαθμό παρορμητικά συναισθήματα. Είναι ικανοί να χειριστούν δυσκολίες στις

εργασιακές τους σχέσεις και πρόθυμοι στο να καλλιεργήσουν την ομαδικότητα ώστε να επιτευχθούν οι συλλογικοί στόχοι.

Στο ίδιο κομμάτι, οι μισοί ερωτώμενοι αποποιούνται τις ευθύνες για την εκπλήρωση προσωπικών στόχων. Επίσης, διστάζουν στην υιοθέτηση καινοτόμων τρόπων δράσης στην εργασία τους και θεωρούν ότι οι συγκρούσεις επιλύονται καλύτερα με μονόπλευρες υποχωρήσεις τόσο από την πλευρά των υφιστάμενων, όσο και των προϊστάμενων.

Τέλος, ένα σημαντικά μεγάλο ποσοστό θεωρεί ότι η συνεχής μάθηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των ικανοτήτων του.

Προτάσεις

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, ακολουθούν τρεις(3) προτάσεις που μπορούν να βελτιώσουν τους τρόπους αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους μέσα στην επιχείρηση:

- Η μεγαλύτερη πηγή δυσαρέσκειας των εργαζομένων είναι η έλλειψη αναγνώρισης της προσφοράς εργασίας τους. Για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματος, προτείνουμε μετά την ολοκλήρωση μιας δύσκολης εργασίας ή ενός στόχου να υπάρχει ανταμοιβή του εργαζομένου, είτε οικονομική είτε με επιλεκτική μείωση του ωραρίου εργασίας και ακόμα, με λεκτική επιβράβευση και προσωπική ενθάρρυνση από την μεριά των προϊσταμένων τους.
- Όπου είναι εφικτό, αφού παρατηρούμε την μη ικανοποίηση των ερωτώμενων για την σχέση μισθού και φόρτου εργασίας, προτείνουμε την συχνή αντικειμενική αξιολόγηση των εργαζομένων από ειδικό αξιολόγησης είτε εσωτερικά της επιχείρησης είτε εξωτερικά.
- Σχετικά με τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης των εργαζομένων μέσα στην επιχείρηση, ένα μεγάλο μέρος του δείγματος δεν είναι ικανοποιημένο και δηλώνει ότι η συνεχής μάθηση παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των ικανοτήτων τους. Επομένως, προτείνουμε, βάση του οικονομικού κεφαλαίου που μπορεί να επενδύσει η κάθε επιχείρηση, να εντάξει προγράμματα εκπαίδευσης είτε επαγγελματικής είτε προσωπικής ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, μπορεί να επιδιώξει συνεργασία με το Εμποροβιομηχανικό Επιμελητήριο Ηρακλείου Κρήτης και κάποια από τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ), τα οποία προσφέρουν ποικίλα εκπαιδευτικά σεμινάρια για εργαζόμενους και μη. Τέλος, μπορεί να επιτευχθεί συνεργασία με φορείς εκπαίδευσης όπως είναι τα Τ.Ε.Ι. και Α.Ε.Ι.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Αγελαδά, Μ. (2012). *Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό άγχος*. HR Professional Online, Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.hrpro.gr/default.asp?pid=9&la=1&clD=4&arID=3497>. [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Adecco. (2005). *Οδηγούμε τους ανθρώπους στην επιτυχία σε έναν κόσμο που συνεχώς αλλάζει* (Newsletter, Τεύχος 4^ο). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.adecco.gr/Upload/newsletter4.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Adecco. (2011). *Τα κύρια χαρακτηριστικά της ελληνικής αγοράς εργασίας- Προσδοκίες εργαζομένων από την εργασία τους σε καιρό κρίσης*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.adecco.gr/Upload/Adecco_Survey-%CE%A4%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B6%CE%B7%CF%84%CE%BF%CF%8D%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CF%83%CF%8D%CE%B3%CF%87%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%B6%CF%8C%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CE%B1%CF%80%CF%8C%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%82.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Αθανασίου, Ο., Σερακιώτης, Λ., και Σταθάκη, Ε. (2007). *Το εργασιακό άγχος και οι επιπτώσεις του στους επαγγελματίες των υπηρεσιών υγείας και ψυχικής υγείας στο Ν. Ηρακλείου* (Πτυχιακή, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/seyp/ker/2007/AthanasiouOlga,SerakiotisLampros,StathakiEirini/attached-document/Athanasiou.2007.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Αμοργιανός, Π. (2010). *Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηγεσία*. (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιώς). Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/3613/1/Amorgianos.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Αποστολάκης, Ι. (2007). *Πού οφείλεται το εργασιακό άγχος*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.iatronet.gr/ygeia/psychiki-ygeia/article/2842/poy-ofeiletai-to-ergasiako-agchos.html> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ασφαλείς και Υγιείς Χώροι Εργασίας. (2014). *Οδηγός εκστρατείας. Διαχείριση του Άγχους σε Ασφαλείς και Υγιείς Χώρους Εργασίας*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://www.healthy-workplaces.eu/el/campaign-material/introducing-the-campaign-guide> [Πρόσβαση στις 25/10/2014].

Βασιλάκη, Ε., Τριλιβά Σ. και Μπεζεβέγκης, Η. (2001). *Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπιση τους*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

Βικιπαίδεια. (2014). Άγχος. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%86%CE%B3%CF%87%CE%BF%CF%82> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Γούβα, Γ. (2012). *Πώς το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει την απόδοση και συμπεριφορά των εργαζομένων στις επιχειρήσεις* (Πτυχιακή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2012/GouvaGeorgia/attached-document-1360136015-712526-20196/GouvaGeorgia2012.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Διαμαντόπουλος, Α. (2001). *Εγκυκλοπαίδεια Ψυχολογίας 1^{ος} Τόμος Προσωπικότητα*. Ναύπακτος: Αφοι Γεωργικόπουλοι.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (χ.χ.). *Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://osha.europa.eu/el/topics/stress> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (2013). *Διαχείριση του άγχους σε ασφαλείς και υγιείς χώρους εργασίας*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: https://www.healthy-workplaces.eu/el/campaign-material/introducing-the-campaign-guide/te0213252elc_w.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (2009). *Έρευνα για τις επιχειρήσεις σχετικά με τους νέους και τους αναδυόμενους κινδύνους (ESENER)*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://osha.europa.eu/el/esener-enterprise-survey> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ζαβλανός, Μ. (2002). *Οργανωτική Συμπεριφορά*. Αθήνα: ΑΘ.ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ.

Goleman, D. (1999). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας* (Μτφ Φ. Μεγαλούδη). Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

Goleman, D. (2011). *Η συναισθηματική Νοημοσύνη* (Μτφ Α. Παπασταύρου). Αθήνα: ΠΕΔΙΟ.

Great Place to Work. (χ.χ.). *Τι σημαίνει εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.greatplacetowork.gr/our-approach/what-is-a-great-workplace> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Καντάς, Α. (1995). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.

Μερσινιάς, Θ., (χ.χ.). *Οι αγχώδεις διαταραχές και η αποτελεσματική θεραπεία τους*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.psychology.gr/kliniki-psycho-logia-apsixikes-astheneies/383-2012-02-02-18-43-38.html> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Κοπανάκης, Ν. (2010). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας* (Πτυχιακή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2010/KopanakisNektarios/attached-document-1290594797-258093-27085/Kopanakis2010.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Μπελεγρός, Κ. (2010). *Συναισθηματική Νοημοσύνη, Μετασχηματιστική Ηγεσία και Διοίκηση αλλαγών στο πλαίσιο της οργάνωσης*. (Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πατρών). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/3694/1/%CE%94%CE%A0%CE%9B%CE%A9%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%9C%CE%A0%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%93%CE%A1%CE%97%CE%A3%20%CE%A6.%20%CE%9A%CE%A9%CE%9D%CE%A3%CE%A4%CE%91%CE%9D%CE%A4%CE%99%CE%9D%CE%9F%CE%A3.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Νικολής, Ε. και Κολυδάς, Σ. (2010). *Διάθεση και συναισθήματα κατά την διάρκεια της εργασίας και σύνδεσή τους με την ικανοποίηση από την εργασία*(Πτυχιακή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2010/NikolisEmmanouil,KolydasSofoulis/attached-document-1300358072-774592-20815/nikolis_kolydas2011.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Πανταζοπούλου-Φωτεινά, Α.(2003). *Εργασιακό Περιβάλλον και ψυχικές επιπτώσεις(Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία)Προσέγγιση από το χώρο της ιατρικής της εργασίας*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.elinyae.gr/el/lib_file_upload/ergasiako_perivallon.1103196486781.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Παπαστεφανάκη, Σ. (2009). *Διδακτικές Σημειώσεις για το Μάθημα Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης

Παππά, Ξ. (2012). *Το ζήτημα της Απασχολησιμότητας στη Σύγχρονη Εποχή της Γνώση*. HR Professional Online, Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.hrpro.gr/default.asp?pid=9&la=1&arId=2990&pg=1&ss=>. [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Παππάς, Β. (2007). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Εργασία*. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://epixeirein.gr/2007/11/19/sinaisthimatiki-noimosini-ergasia/> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ποιο είναι το «ιδανικό» εργασιακό περιβάλλον;(χ.χ). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://edujob.gr/arthrografia/poio-einai-to-idaniko-ergasiako-perivallon> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Σαπουντζή-Κρέπια, Δ. (2000). *Stress Management(Η διαχείριση του στρες)*. Αθήνα: ΕΚΔΟΣΕΙΣ “ΕΛΛΗΝ”

Σιάφη, Μ. (2012). *Η Επίδραση του Εργασιακού Άγχους στην Απόδοση του Προσωπικού των Τοπικών Επιχειρήσεων*(Πτυχιακή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2012/SiafiMaria/attached-document-1341309639-695503-23359/Siafi2012.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Σπαντιδάκης, Γ. (2010). *Η επίδραση του συναισθήματος στην Επιχειρηματικότητα*. (Πτυχιακή, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ Κρήτης). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse2/stef/mhx/2010/SpantidakisGeorgios/attached-document-1291717125-932725-13159/Spantidakis2010.pdf> [Πρόσβαση στις 27/10/14].

Στάμου, Μ. (2007). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας*(Διπλωματική εργασία, Πάντειο Πανεπιστήμιο). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο:

<http://pandemos.panteion.gr/index.php?op=record&lang=el&pid=iid:243> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Στεργίου, Ν. (χ.χ). *Εργασιακό άγχος: Όταν η εργασιακή καθημερινότητα γίνεται δυσβάστακτη*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://e-psychology.gr/work-psychology/452-stress-work-occupational-psychology> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Στεφανίδου, Α., Βαρβόγλη, Λ., Λειβαδίτης, Μ. και Αργυροπούλου-Πατάκα, Π. (2010). ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ 2010, 49(4),σ.364–376. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.hjn.gr/actions/get_pdf.php?id=243 [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Τάκης, Ν. και Αγγελοσοπούλου, Α. (2004). *Αγχώδεις διαταραχές*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.iatronet.gr/ygeia/psychiki-ygeia/article/172/agxwdeis-diataraxes.html> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

World Health Organization. (2008). *Ευρωπαϊκό Σύμφωνο για την ψυχική υγεία και ευεξία*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/mhpact_el.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ψυλλάκη, Κ. (χ.χ). *Το εργασιακό άγχος... κοστίζει!*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.skepsy.gr/index.php/el/articles/120-2011-02-06-10-54-37> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Ξενόγλωσση

American Psychological Association Practice Central. (2006). *APA survey finds gender differences in the effects of stress*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: [http://www.apapracticecentral.org/news/2006/stress-gender.aspx? utma=12968039.1897086714.1401040387.1401040387.1401044625.2 & utmb=12968039.4.10.1401044625& utmc=12968039& utmx=- & utmz=12968039.1401044625.2.2.utmcsr=apa.org|utmccn=\(referral\)|utmcmd=referral|utmctt=/monitor/sep00/womenrisk.aspx& utmv=-& utmk=158350522](http://www.apapracticecentral.org/news/2006/stress-gender.aspx? utma=12968039.1897086714.1401040387.1401040387.1401044625.2 & utmb=12968039.4.10.1401044625& utmc=12968039& utmx=- & utmz=12968039.1401044625.2.2.utmcsr=apa.org|utmccn=(referral)|utmcmd=referral|utmctt=/monitor/sep00/womenrisk.aspx& utmv=-& utmk=158350522) [Πρόσβαση στις 21/10/2014].

D. Lecic-Tosevski, Vukovic, O.,Stepanovic, J. (2011). *Stress and personality*. Ψυχιατρική 22(4),7,pp.295-296. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.betamedarts.eu/files/20120615153747Binder1.pdf#page=20> [Πρόσβαση στις 21/10/2014].

Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1998). *Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://public.kenan-flagler.unc.edu/faculty/edwardsj/edwardsetal1998.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/2014].

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (1989). *Directive 89/391 - OSH "Framework Directive"*. Διαθέσιμο στο δικτυακό

τόπο: <https://osha.europa.eu/el/legislation/directives/the-osh-framework-directive/1>
[Πρόσβαση στις 21/10/14].

European Agency for Safety and Health at Work. (2000). *Report - Research on Work-Related Stress*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/203/view> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Harvard Business Review. 1998 November-December. What makes a Leader by Daniel Goleman. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: [http://www.google.gr/books?hl=el&lr=&id=Y18YndocIYYC&oi=fnd&pg=PA229&dq=\(Harvard+Business+Review,+November-December+1998.+%C2%ABWhat+makes+a+Leader%3F%C2%BB&ots=yxU06g8cIT&sig=hylTY_gkIZhZBPsf2Vz96uoS7fI&redir_esc=y#v=onepage&q=\(Harvard%20Business%20Review%2C%20November-December%201998.%20%C2%ABWhat%20makes%20a%20Leader%3F%C2%BB&f=false](http://www.google.gr/books?hl=el&lr=&id=Y18YndocIYYC&oi=fnd&pg=PA229&dq=(Harvard+Business+Review,+November-December+1998.+%C2%ABWhat+makes+a+Leader%3F%C2%BB&ots=yxU06g8cIT&sig=hylTY_gkIZhZBPsf2Vz96uoS7fI&redir_esc=y#v=onepage&q=(Harvard%20Business%20Review%2C%20November-December%201998.%20%C2%ABWhat%20makes%20a%20Leader%3F%C2%BB&f=false) [Πρόσβαση στις 21/10/2014].

Leka, S., Griffiths, A. and Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress*. Protecting Worker's Health Series N^o 3, pp.1-26. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Lippincott Williams & Wilkins, (2000). *Relationships between work environments, psychological environments and psychological well-being*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://ocmed.oxfordjournals.org/content/50/5/299.full.pdf> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Netherlands Focal Point for Safety and Health at Work. (2013). *Act of 18 March 1999, containing provisions to improve working conditions (Working Conditions Act)*. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: https://osha.europa.eu/fop/netherlands/en/legislation/PDFdownloads/working-conditions-act-25_3_2013 [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Nikolaou, I. & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The international Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://eduportal.dmst.aueb.gr/html/det/EQ_Stress_paper_16684.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Sahler, B., Dubois, A., Journoud, S. & Pelletier, J. (2009). *A guide to the business case for mental health*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/8th_Initiative/MentalHealth_Broschuere_businesscase.pdf [Πρόσβαση στις 21/10/14].

Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19, 233-239. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: http://www.readcube.com/articles/10.1002%2Fsmi.979?r3_referer=wol&show_checkout=1 [Πρόσβαση στις 27/10/14].

Stewart, M. (2014). *11 Common Stress Triggers*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.wholeliving.com/136234/11-common-stress-triggers/%40center/136756/stress-relief-your-guided-tour> [Πρόσβαση στις 21/10/14].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Ερωτηματολόγιο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ερωτηματολόγιο διερευνά το βαθμό του εργασιακού άγχους στο πλαίσιο των σύγχρονων επιχειρήσεων και την σχέση του με το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, τις συνθήκες εργασίας και τους τρόπους ανταπόκρισης των εργαζομένων, για την ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας με τίτλο «Εργασιακό άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις».

Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια. Τα στοιχεία θα συλλεγούν και θα αξιοποιηθούν ανώνυμα, για το λόγο αυτό δεν χρειάζεται να συμπληρώσετε το ονοματεπώνυμό σας.

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

18-25 ετών 26-40 ετών ≥41ετών

3. Μορφή απασχόλησης

Μόνιμη/Πλήρης Μερική/Εποχιακή

4. Οικογενειακή Κατάσταση

Έγγαμος Άγαμος Διαζευμένος Σε χηρεία

5. Αριθμός τέκνων:

6. Επίπεδο εκπαίδευσης

- Απολυτήριο Δημοτικού Απολυτήριο Γυμνασίου Απολυτήριο Λυκείου
 Πτυχίο ΙΕΚ Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ Μεταπτυχιακό

7. Έτη προϋπηρεσίας στην επιχείρηση:

8. Έχετε θέση Προϊστάμενου/Διευθυντή στην επιχείρηση;

- Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Β:

Οδηγίες: Σημειώστε με κύκλο ανάλογα με το βαθμό έντασης που αισθάνεστε τα παρακάτω κατά το τελευταίο εξάμηνο:

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΗΠΙΑ	ΜΕΤΡΙΑ	ΕΝΤΟΝΑ	ΠΟΛΥ ΕΝΤΟΝΑ
1.	Στηθάγχη	1	2	3	4	5
2.	Αυπνίες	1	2	3	4	5
3.	Αίσθημα κόπωσης	1	2	3	4	5
4.	Δυσκολία συγκέντρωσης	1	2	3	4	5
5.	Φοβίες	1	2	3	4	5
6.	Εναλλαγές διάθεσης	1	2	3	4	5
7.	Επιθυμία για συχνές απουσίες από την εργασία	1	2	3	4	5
8.	Αισθήματα θυμού	1	2	3	4	5
9.	Επιθυμία για κάπνισμα/αλκοόλ	1	2	3	4	5

Οδηγίες: Σημειώστε με κύκλο ότι αντιστοιχεί περισσότερο στην άποψη σας αναλογιζόμενοι το τελευταίο εξάμηνο εργασίας σας στην παρούσα επιχείρηση.

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

1.	Οι εργασιακές σας σχέσεις χαρακτηρίζονται από συναδελφικότητα και σεβασμό;	1	2	3	4	5
2.	Έχετε ίση μεταχείριση σε σχέση με τους άλλους εργαζομένους;	1	2	3	4	5
3.	Η μεταφορά από και προς το χώρο εργασίας σας είναι εύκολη και γρήγορη;	1	2	3	4	5
4.	Αναγνωρίζεται η προσφορά σας στην εργασία σας και η επίτευξη-ολοκλήρωση δύσκολων εργασιών;	1	2	3	4	5
5.	Νιώθετε περήφανοι για την εργασίας σας και την επιχείρηση για την οποία εργάζεστε?	1	2	3	4	5
6.	Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ εσάς και των συναδέλφων σας;	1	2	3	4	5
7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις συνθήκες εργασίας σας;	1	2	3	4	5
8.	Η επιχείρηση στην οποία εργάζεστε ενθαρρύνει την ομαδικότητα και αλληλεγγύη. Κατα πόσο ισχύει αυτό;	1	2	3	4	5

Οδηγίες: Σημειώστε με κύκλο ότι αντιστοιχεί περισσότερο στην άποψη σας αναλογιζόμενοι το τελευταίο εξάμηνο εργασίας σας στην παρούσα επιχείρηση.

		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
1.	Εσείς νιώθετε άγχος στον εργασιακό σας χώρο;	1	2	3	4	5
2.	Ο μισθός σας ανταποκρίνεται στη δουλειά που προσφέρετε;	1	2	3	4	5
3.	Πληρώνεστε λιγότερα από συναδέλφους με λιγότερες ικανότητες;	1	2	3	4	5
4.	Κατά πόσο πιστεύετε ότι ο εξοπλισμός και οι πόροι είναι επαρκείς για την εκτέλεση των εργασιών που σας αναθέτουν;	1	2	3	4	5
5.	Γνωρίζετε τις ευθύνες και το ρόλο σας σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας σας;	1	2	3	4	5
6.	Λαμβάνεται σαφείς πληροφορίες και οδηγίες πριν την εκτέλεση μιας εργασίας;	1	2	3	4	5
7.	Εσείς οργανώνετε τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελεστεί μια εργασία σας.	1	2	3	4	5
8.	Πολλές φορές μου ανατίθενται εργασίες που δεν συμφωνούν με τις ηθικές αρχές και αξίες μου. Ισχύει αυτό για σας;	1	2	3	4	5

9.	Είστε ικανοποιημένος/η από τις πιθανότητες περαιτέρω εκπαίδευσης στην δουλειά σας;	1	2	3	4	5
10.	Η εργασία σας εξασφαλίζει ασφάλεια και μονιμότητα, κατα πόσο ισχύει αυτό;	1	2	3	4	5
11.	Το μεγάλο παρόν πρόβλημα της ανεργίας, σας δημιουργεί το αίσθημα του φόβου για την εργασία σας;	1	2	3	4	5
12.	Είμαι ενήμερος/η για τους στόχους της εταιρίας και αποτελώ ενεργό μέλος για την επίτευξη τους. Σας χαρακτηρίζει αυτό;	1	2	3	4	5
13.	Θεωρείτε ότι οι ικανότητες σας αξιοποιούνται πλήρως στο χώρο εργασίας σας;	1	2	3	4	5
14.	Αναγκάζεστε να εργάζεστε και μετά το πέρας του ωραρίου σας;	1	2	3	4	5
15.	Η πιθανότητα παρενόχλησης ή περιθωριοποίησης στον εργασιακό χώρο είναι κάτι που σας απασχολεί;	1	2	3	4	5

Οδηγίες: Ακολουθούν ορισμένες προτάσεις, οι οποίες σχετίζονται με τον τρόπο σκέψης, δράσης και συμπεριφοράς μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Σας παρακαλούμε να σημειώσετε πόσο καθεμιά από αυτές τις προτάσεις ταιριάζει στον εαυτό σας, διαλέγοντας το αντίστοιχο κουτάκι.

1. Αναγνωρίζω τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα επηρεάζουν την επίδοσή μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

2. Δεν αισθάνομαι σιγουριά για τις αξίες και τις ικανότητές μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

3. Πιστεύω ότι γνωρίζω τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

4. Δεν θεωρώ πάντα τον εαυτό μου υπεύθυνο για την εκπλήρωση των στόχων μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

5. Μπορώ να θέσω υπό έλεγχο παρορμητικά και διασπαστικά συναισθήματα, όπως ο θυμός, η λύπη, το άγχος.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

6. Δεν χρησιμοποιώ ασυνήθιστους και καινοτόμους τρόπους δράσης για να φέρω εις πέρας την εργασία μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

7. Δεν κατανοώ τις ανάγκες των πελατών ή των συναδέλφων μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

8. Εκλαμβάνω την διαφορετικότητα ως απειλή για την ενότητα του οργανισμού.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

9. Είμαι πρόθυμος/η να προσφέρω την απαραίτητη βοήθεια στους συναδέλφους μου ή στους πελάτες μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

10. Είμαι ικανός/ή να χειριστώ με διπλωματία δύσκολους ανθρώπους.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

11. Θεωρώ ότι οι συγκρούσεις είναι καλύτερο να επιλύονται με μονόπλευρες υποχωρήσεις, κυρίως από τη μεριά του υφισταμένου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

12. Είμαι πρόθυμος/η να καλλιεργήσω μια αίσθηση ταυτότητας μέσα στην ομάδα, προκειμένου να επιτευχθούν συλλογικοί στόχοι.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

13. Θεωρώ ότι η συνεχής μάθηση και η ανάπτυξη του εαυτού μου διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των ικανοτήτων μου.

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ