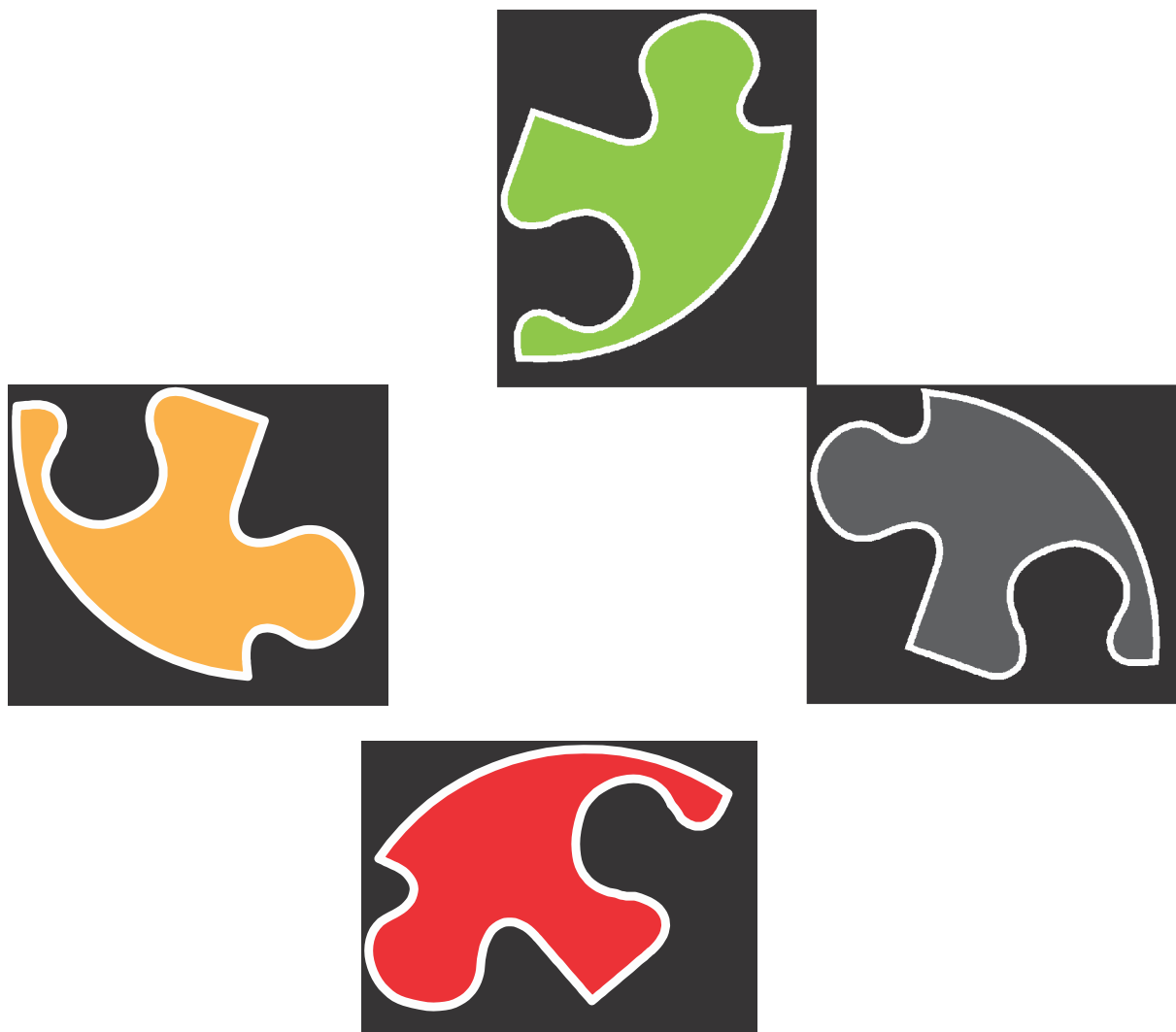


Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στην εργασία

- Ιστορικό



Εκστρατεία 2012 για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην εργασία

Η Επιτροπή Ανωτέρων Επιθεωρητών Εργασίας (Senior Labour Inspectors - SLIC) συμφώνησε να πραγματοποιήσει το 2012 μία εκστρατεία για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους.

Μία ομάδα εργασίας με εκπροσώπους 12 κρατών μελών με επικεφαλής τη Σουηδία σχεδίασε την εκστρατεία το 2011. Το κύριο καθήκον της ομάδας εργασίας ήταν η ανάπτυξη ενός συνόλου εργαλείων για την επιθεώρηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί τόσο κατά τη διάρκεια της εργασίας όσο και μετά. Ο στόχος ήταν η ανάπτυξη εργαλείων για την κάλυψη των αναγκών όλων των κρατών μελών.

Το πεδίο της εκστρατείας είναι: Εκτιμήσεις ψυχοκοινωνικού κινδύνου.

Οι ομάδες-στόχοι είναι:



Ο τομέας της υγείας, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής πρόνοιας (ιδιωτικής και δημόσιας).

Ο τομέας των υπηρεσιών, π.χ. ξενοδοχεία και εστιατόρια.

Ο τομέας των μεταφορών.

Προκειμένου να διευκολυνθούν οι επιθεωρήσεις κατά την εκστρατεία, θα διατεθεί σε όλες τις γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) το παρόν προπαρασκευαστικό έγγραφο, ένα φυλλάδιο της εκστρατείας, ένας οδηγός για τους επιθεωρητές και πολλά εργαλεία (σύνολα εργαλείων).

Νομικό υπόβαθρο

Παρότι τα νομικά συστήματα διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο, οι ελάχιστες οδηγίες παρέχουν την κοινή νομική βάση για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η οδηγία 89/391/ΕΟΚ σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (Η Οδηγία Πλαίσιο) έχει μεταφερθεί στην εσωτερική νομοθεσία όλων των κρατών μελών της ΕΕ. Το άρθρο 5 της Οδηγίας Πλαίσιο δηλώνει ότι: «Ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας».

Σύμφωνα με το άρθρο 6 της Οδηγίας Πλαίσιο, ο εργοδότης «προβαίνει σε εκτίμηση των κινδύνων που δεν μπορούν να αποφευχθούν» και, σύμφωνα με το άρθρο 9, «ο εργοδότης οφείλει να έχει στη διάθεσή του μια εκτίμηση των υφισταμένων κατά την εργασία κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν ομάδες εργαζομένων που εκτίθενται σε ιδιαίτερους κινδύνους». Τα μέτρα πρόληψης και οι μέθοδοι εργασίας και παραγωγής πρέπει να ενταχθούν σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας ή/ και του οργανισμού και σε όλα τα επίπεδα, άρθρο 6.3.

Συμφωνίες των κοινωνικών εταίρων

Το 2004, οι ευρωπαϊκοί κοινωνικοί εταίροι κατέληξαν στη Συμφωνία Πλαίσιο για το Εργασιακό Άγχος και αποτελεί το αποτέλεσμα μίας βασικής συναίνεσης μεταξύ των κοινωνικών εταίρων.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 της Συμφωνίας, σε μία ανάλυση των προβλημάτων από το εργασιακό άγχος συμπεριλαμβάνονται οι παρακάτω παράγοντες:



οργάνωση και διαδικασίες εργασίας

συνθήκες εργασίας και εργασιακό περιβάλλον

επικοινωνία

υποκειμενικοί παράγοντες

Το άρθρο 4 δηλώνει ότι αν εντοπιστεί ένα πρόβλημα εργασιακού άγχους, πρέπει να αναληφθεί δράση για να αποτραπεί, να εξαλειφθεί ή να μειωθεί. Η ευθύνη για τον καθορισμό των κατάλληλων μέτρων απόκειται στον εργοδότη.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 της Συμφωνίας, τα μέτρα περιλαμβάνουν τα εξής:



μέτρα διαχείρισης και επικοινωνίας

κατάρτιση διοικητικών στελεχών και εργαζομένων

παροχή πληροφοριών

Δηλώνοντας ότι η παρενόχληση και η βία στην εργασία είναι απαράδεκτες, το 2007 οι ευρωπαϊοί κοινωνικοί εταίροι ολοκλήρωσαν τη Συμφωνία Πλαίσιο για την Παρενόχληση και τη Βία στην Εργασία. Η Συμφωνία περιέχει μία περιγραφή της παρενόχλησης και της βίας και τρόπους για την αποτροπή, τον εντοπισμό και τη διαχείριση αυτών των προβλημάτων.

Με στόχο να εξασφαλίσουν ότι κάθε χώρος εργασίας έχει μία πολιτική προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα, η οποία αντιμετωπίζει το πρόβλημα της βίας από τρίτους, οι ευρωπαϊοί κοινωνικοί εταίροι συμφώνησαν για τις Πολυτομεακές Οδηγίες για την Αντιμετώπιση της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία από Τρίτους. Οι Οδηγίες ορίζουν τα πρακτικά βήματα που μπορούν να πραγματοποιήσουν οι εργοδότες, οι εργαζόμενοι και οι εκπρόσωποι/ τα συνδικάτα τους για τη μείωση, την αποτροπή και τον μετριασμό των προβλημάτων.

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι

Σημαντικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στον κόσμο της εργασίας τις τελευταίες δεκαετίες οδήγησαν στην εκδήλωση κινδύνων στον κλάδο της ασφάλειας και της υγείας στην εργασία. Οι εν λόγω αλλαγές οδήγησαν – εκτός από τους σωματικούς, βιολογικούς και χημικούς κινδύνους – στην εκδήλωση ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που οφείλονται στην εργασία αναγνωρίστηκε ότι αποτελούν μία από τις σημαντικότερες σύγχρονες προκλήσεις για την υγεία και την ασφάλεια και συσχετίζονται με προβλήματα στον χώρο εργασίας, όπως το εργασιακό άγχος η βία, οι παρενοχλήσεις και ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, διάφορα στοιχεία υποδηλώνουν ότι το άγχος σχετίζεται με υστέρηση στην απόδοση, αύξηση των απουσιών και των ατυχημάτων. Το υπερβολικό άγχος είναι επικίνδυνο για την υγεία ενός εργαζομένου και κάνει το άτομο να μην μπορεί να αντιμετωπίσει τυχόν περισσότερες απαιτήσεις.

Ο συνηθέστερος ορισμός του ψυχοκοινωνικού είναι η «αλληλεπίδραση μεταξύ ψυχολογικών και κοινωνικών παραγόντων». Αυτό σημαίνει αλληλεπίδραση και προς τις δύο κατευθύνσεις, δηλ. από τους κοινωνικούς παράγοντες προς τους ψυχολογικούς και αντίστροφα. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να οριστούν ως οι πτυχές του σχεδιασμού της εργασίας καθώς και της οργάνωσης και της διαχείρισης της εργασίας, και των κοινωνικών και περιβαλλοντικών πλαισίων της, που μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική, κοινωνική ή σωματική βλάβη.

Ως αποτέλεσμα του άγχους, οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να επηρεάσουν τόσο την ψυχική όσο και τη σωματική υγεία, άμεσα ή έμμεσα.

Η ανάπτυξη ψυχολογικών μοντέλων αποτελεί προσπάθεια υπέρβασης μέρους της κριτικής που είχε εκφραστεί κατά προγενέστερων προσεγγίσεων στο άγχος. Αυτή η προσέγγιση ορίζει το άγχος που οφείλεται στην εργασία ως η δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του εργασιακού του περιβάλλοντος. Αναπτύσσεται πλέον μία συναίνεση γύρω από αυτή την προσέγγιση στον ορισμό του άγχους. Το μοντέλο άτομο-περιβάλλον-καταλληλότητα και το μοντέλο απαίτηση-έλεγχος ή απαίτηση-έλεγχος-υποστήριξη είναι δύο από τα συνηθέστερα μοντέλα.

Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές στατιστικές

Όπως αναφέρεται από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, το άγχος που οφείλεται στην εργασία συγκαταλέγεται στις συχνότερα αναφερόμενες αιτίες ασθένειας των εργαζομένων, επηρεάζοντας πάνω από 40 εκατομμύρια άτομα σε όλη την ΕΕ. Μάλιστα, η τέταρτη ευρωπαϊκή έρευνα για τις συνθήκες εργασίας (EASHW, 2007) έδειξε ότι, το 2005, το 20% των εργαζομένων από την ΕΕ των 15 και το 30% από τα 10 νέα κράτη μέλη πίστευαν ότι η υγεία τους διατρέχει κίνδυνο λόγω του εργασιακού άγχους (από τους εργαζομένους που δήλωσαν ότι η εργασία τους επηρεάζει την υγεία τους). Το 2002, το ετήσιο οικονομικό κόστος του

άγχους που οφείλεται στην εργασία στην ΕΕ των 15 υπολογίστηκε στα 20.000 εκατομμύρια ευρώ.

Μία ευρωπαϊκή έρευνα για τις εταιρείες σχετικά με νέους και πρωτοεμφανιζόμενους κινδύνους (ESENER) δείχνει ότι τα ατυχήματα, οι μυοσκελετικές παθήσεις και το εργασιακό άγχος αποτελούν τις σημαντικότερες ανησυχίες των διοικητικών στελεχών. Το εργασιακό άγχος αναφέρεται συχνά ως μία σημαντική ανησυχία για τα διοικητικά στελέχη στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας. Από τον έναν τομέα στον άλλο, η μεγαλύτερη διαφορά στα επίπεδα ανησυχίας αντιστοιχεί στην αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, ασθενών, μαθητών κ.λπ., η οποία είναι υψηλότερη στην εργασία στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας, των ξενοδοχείων και εστιατορίων και της εκπαίδευσης. Το 79 τοις εκατό των ευρωπαϊκών διοικητικών στελεχών ανησυχούν για το εργασιακό άγχος, ποσοστό που δηλώνει ότι το άγχος αποτελεί για τις επιχειρήσεις παράγοντα εξίσου σημαντικό με τα ατυχήματα στο χώρο εργασίας. Η νευρική κατάσταση, η ευερεθιστότητα και το άγχος επηρεάζουν τον εργασιακό βίο ενός υπαλλήλου σε διαφορετικό βαθμό, ανάλογα με τον τομέα. Οι προβληματικότεροι τομείς είναι εκείνοι της υγείας (συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής πρόνοιας), των μεταφορών και των υπηρεσιών.

Τα στοιχεία για το άγχος από διαφορετικά κράτη μέλη δηλώνουν ότι στους τομείς της εκπαίδευσης και της υγείας, το εργασιακό άγχος είναι συνηθέστερο στη Σλοβενία (αναφέρθηκε από το 60% των εργαζομένων), ενώ ακολουθούν η Ελλάδα και η Λετονία (όπου το άγχος αναφέρθηκε αντίστοιχα από το 54% και το 52% των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης). Ακόμη και σε χώρες όπου το γενικό επίπεδο άγχους ήταν χαμηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, την Τσεχία και την Ολλανδία, πάνω από το 20% των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης ανέφεραν εργασιακό άγχος. Το 65% των εργαζομένων στους τομείς των μεταφορών και της επικοινωνίας στην Ελλάδα, περίπου το 50% εκείνων που εργάζονται στους ίδιους τομείς στη Σλοβακία και τη Σουηδία και πάνω από το 40% στην Πολωνία και την Πορτογαλία θεωρούσαν ότι το άγχος επηρέαζε αρνητικά την υγεία και την ασφάλειά τους. Σύμφωνα με στοιχεία της ευρωπαϊκής στατιστικής υπηρεσίας (Eurostat) για το 1999, «το άγχος, η κατάθλιψη και η νευρική κατάσταση» ήταν συνηθισμένος λόγος για απουσίες μεγαλύτερες από 14 ημέρες σε τομείς όπως εκείνοι της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας. Σε αυτό τον τομέα, τα ψυχολογικά προβλήματα αποτελούσαν την αιτία απουσίας από την εργασία περίπου στον ίδιο βαθμό με τις μυοσκελετικές παθήσεις.

Σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές έρευνες για τις συνθήκες εργασίας και την επιστημονική βιβλιογραφία, κάποιοι επαγγελματίες διατρέχουν ιδιαίτερο κίνδυνο από διάφορες μορφές βίας. Το 2005, απειλές σωματικής βίας αναφέρθηκαν από εργαζόμενους στους τομείς της εκπαίδευσης και της υγείας (14,6%), των μεταφορών και των επικοινωνιών (9,8%), των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (9,3%) και των υπηρεσιών, των καταστημάτων και των αγορών (9,2%). Την εκδήλωση σωματικής βίας (από άτομα εκτός της εταιρείας) βίωσε το 8,4% των εργαζομένων στην εκπαίδευση και την υγεία, το 7,4% στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια, το 7,2% στις μεταφορές και τις επικοινωνίες και το 6,8% στην παροχή υπηρεσιών, των καταστημάτων και των αγορών. Η παρενόχληση αναφέρθηκε κυρίως στους κλάδους των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (από το 8,6% των εργαζομένων), της εκπαίδευσης και της υγείας (7,8%) και των μεταφορών και των επικοινωνιών (6,9%). Ανεπιθύμητη σεξουαλική προτίμηση αναφέρθηκε από το 3,9% των εργαζομένων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια, 2,7% στην εκπαίδευση και την υγεία και το 2,6% στις μεταφορές και τις επικοινωνίες.

Μέτρα πρόληψης και μετρίσεως

Με βάση την εκτίμηση και την αξιολόγηση του κινδύνου είναι δυνατό να διαπιστωθεί ποιοι είναι οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι. Κάποιοι κίνδυνοι μπορούν να αποφευχθούν μέσω της λήψης μέτρων από τον εργοδότη. Άλλοι κίνδυνοι είναι δύσκολο να αποφευχθούν, αλλά ενδέχεται να είναι δυνατό να επηρεαστεί και να καθοριστεί η στάθμη του κινδύνου (πιθανότητα) και η σοβαρότητα (αποτέλεσμα). Στα προληπτικά μέτρα περιλαμβάνονται: σαφείς οδηγίες, ισορροπημένη διανομή των εργασιακών καθηκόντων, επιρροή των υπαλλήλων, ενημέρωση, σαφείς διαδικασίες και οδηγίες και ευθύνη συνδεδεμένη με την εξουσία.

Η αντιμετώπιση απρόοπτων καταστάσεων αποτελεί σημαντικό μέρος της συνολικής διαδικασίας του άγχους. Άλλες έννοιες, μεσολαβητές ή μέτρα μετρίσεως αποτελούν μέτρα, τα οποία θα ληφθούν για το μετριασμό του βάρους. Τα μέτρα αυτά απευθύνονται στους υπαλλήλους ατομικά και όταν δεν επαρκούν τα προληπτικά μέτρα. Τα διάφορα άτομα αντιμετωπίζουν τις αγχωτικές καταστάσεις με διαφορετικούς τρόπους και με ποικίλους βαθμούς επιτυχίας. Μία συχνή άποψη είναι ότι το άτομο συνήθως χρησιμοποιεί στρατηγικές αντιμετώπισης των απρόοπτων καταστάσεων που εστιάζουν τόσο στα καθήκοντα όσο και στα συναισθήματά τους. Οι πρώτες επιχειρούν κάποια μορφή δράσης που αποσκοπεί απευθείας στην αντιμετώπιση της πηγής του άγχους (προσαρμογή του περιβάλλοντος),

ενώ οι δευτερες επιχειρούν το μετριασμό της συναισθηματικής εμπειρίας που συσχετίζεται με το άγχος (προσαρμογή στο περιβάλλον). Οι περισσότεροι συγγραφείς επισημαίνουν ότι, σε ατομικό επίπεδο, κανένας τύπος στρατηγικής αντιμετώπισης απρόοπτων καταστάσεων δεν είναι κατ' ανάγκη καλύτερος από κάποιον άλλο στην επίλυση ενός προβλήματος. Τα μέτρα μετριασμού είναι: αύξηση χώρου δράσης, χρόνος ανάκαμψης, κοινωνική υποστήριξη, επίβλεψη, συμβουλευτική και κατάρτιση

Πηγές κινδύνου στην εργασία και στο εργασιακό περιβάλλον

Υπάρχει εύλογη συναίνεση μεταξύ των διαφόρων προσπαθειών επανεξέτασης της βιβλιογραφίας για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους της εργασίας που βιώνονται ως αγχογόνοι ή/ και που είναι δυνατό να είναι επιβλαβείς. Αυτή η συναίνεση συνοψίζεται σε 10 διαφορετικές κατηγορίες χαρακτηριστικών εργασιών, εργασιακών περιβαλλόντων και οργάνωσης που μπορεί να είναι επικίνδυνα. Προτείνεται τα εν λόγω χαρακτηριστικά της εργασίας να θεωρηθεί σκόπιμα ότι αφορούν το πλαίσιο της εργασίας ή το περιεχόμενο της εργασίας. Υπό ορισμένους όρους, καθεμία από τις εν λόγω 10 πτυχές της εργασίας έχει αποβεί αγχωτική και επιβλαβής για την υγεία. Πολλά από τα στοιχεία αφορούν την ψυχολογική υγεία και τον κίνδυνο καρδιαγγειακής νόσου.

Πίνακας 1. Αγχογόνα χαρακτηριστικά της εργασίας (από το Cox, T. στην Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία, 2000, Έρευνα για το εργασιακό άγχος)

Κατηγορία	Όροι καθορισμού των κινδύνων
Πλαίσιο εργασίας	
Οργανωτική αγωγή και λειτουργία (συμπ. μεγέθους, δομής, διαδικασιών) Η οργανωτική αγωγή και λειτουργία είναι πολύ σημαντική για τη διαχείριση των επιχειρήσεων.	Έλλειψη καθορισμού οργανωτικών στόχων, κακή επικοινωνία, χαμηλά επίπεδα υποστήριξης για την επίλυση προβλημάτων και την προσωπική εξέλιξη. Ανεπαρκές περιβάλλον εργασίας, περιβάλλον επίλυσης προβλημάτων και περιβάλλον ανάπτυξης.
Ρόλος στον οργανισμό Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται σε πολλούς τομείς και επαγγέλματα. Η ευθύνη για άλλα άτομα ανήκει σε επαγγέλματα που αφορούν την ιατρική και κοινωνική πρόνοια και τη μεταφορά προσώπων.	Διφορούμενος χαρακτήρας ρόλου, σύγκρουση ρόλων, υπερφόρτωση ρόλου, ανεπάρκεια ρόλου, ευθύνη για άλλα πρόσωπα.
Ανάπτυξη σταδιοδρομίας Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται σε πολλούς τομείς και επαγγέλματα. Οι συνδυασμοί πηγών κινδύνου είναι συνήθεις στους τομείς της υγείας, των μεταφορών και των υπηρεσιών.	Στασιμότητα και αβεβαιότητα σταδιοδρομίας, υποβιβασμός ή προαγωγή πάνω από τις δυνατότητες του εργαζομένου, χαμηλή αμοιβή, ανασφάλεια εργασίας, χαμηλή κοινωνική αξία της εργασίας.
Εύρος αποφάσεων/ έλεγχος Αυτές οι πηγές κινδύνων εντοπίζονται στην παροχή υπηρεσιών υγείας και σε κάποια επαγγέλματα στον τομέα των μεταφορών.	Μικρή συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων, έλλειψη ελέγχου της εργασίας (ελέγχου ιδίως υπό τη μορφή της συμμετοχής), πρόκειται επίσης για πρόβλημα του πλαισίου του οργανισμού και του ευρύτερου οργανισμού.
Διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία (συμπεριλαμβανομένης της ηγετικής συμπεριφοράς) Η μοναχική εργασία συνηθίζεται σε πολλά επαγγέλματα του τομέα των μεταφορών, καθώς και του τομέα της υγείας και των υπηρεσιών.	Κοινωνική ή φυσική απομόνωση, κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους, διαπροσωπικές συγκρούσεις, έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης, έκθεση σε βία.
Συνθήκες εργασίας από το σπίτι Οι κίνδυνοι σχετίζονται με το άστατο ωράριο εργασίας, πράγμα σύνθητες σε όλους τους επιλεχθέντες τομείς.	Συγκρουόμενες απαιτήσεις εργασιακού και ιδιωτικού βίου, μικρή υποστήριξη στο σπίτι, προβλήματα από διπλές καριέρες.

Πλαίσιο εργασίας	
<p>Περιβάλλον και εξοπλισμός εργασίας Ένας διαδεδομένος παράγοντας άγχους σχετίζεται με προβλήματα στο πλαίσιο της χρήσης συστημάτων πληροφορικής. Στον τομέα της υγείας, πολλά προβλήματα με τον τεχνικό εξοπλισμό οδηγούν σε σύγχυση, ενώ στον τομέα των μεταφορών τα προβλήματα σχετίζονται με τα οχήματα.</p>	<p>Προβλήματα όσον αφορά την αξιοπιστία, τη διαθεσιμότητα, την καταλληλότητα και τη συντήρηση ή την επισκευή τόσο του εξοπλισμού όσο και των εγκαταστάσεων.</p>
<p>Σχεδιασμός καθηκόντων και περιεχόμενο εργασίας Αυτές οι πηγές κινδύνου εντοπίζονται, σε διαφορετικό βαθμό, και στους τρεις τομείς: υγείας, μεταφορών και υπηρεσιών. Έχουν συζητηθεί προβλήματα πόρων, ιδίως στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής πρόνοιας.</p>	<p>Έλλειψη ποικιλίας ή μικροί, κατακερματισμένοι ή άσκοποι κύκλοι εργασίας, ελλιπής χρήση των προσόντων, υψηλή αβεβαιότητα, μικρή αξία, έλλειψη ευκαιριών για μάθηση, απαιτήσεις, ανεπαρκείς πόροι.</p>
<p>Φόρτος εργασίας/ ρυθμός εργασίας Ο μεγάλος φόρτος εργασίας και ο γρήγορος ρυθμός εργασίας αποτελούν συνηθιμένα χαρακτηριστικά και των τριών τομέων. Κάποια επαγγέλματα στους τομείς των υπηρεσιών και των μεταφορών χαρακτηρίζονται από βάρδιες μεταξύ πολύ μικρού και πολύ μεγάλου φόρτου εργασίας.</p>	<p>Πολύ μικρός ή ο πολύ μεγάλος φόρτος εργασίας (ποιοτικά και ποσοτικά), έλλειψη ελέγχου επί του ρυθμού, υψηλά επίπεδα πίεσης χρόνου.</p>
<p>Πρόγραμμα εργασίας Η εργασία σε βάρδιες και οι πολύωρες βάρδιες εντοπίζονται και στους τρεις τομείς. Στον τομέα των μεταφορών, η έλλειψη ανάπαυσης και ανάπαυλας συσχετίζεται με τον κίνδυνο ατυχημάτων στον χώρο εργασίας ή τροχαίων ατυχημάτων.</p>	<p>Εργασία σε βάρδιες, μη ευέλικτα προγράμματα εργασίας, απρόβλεπτα ωράρια, πολλές ώρες εργασίας ή χωρίς επικοινωνία.</p>

Στα αριστερά του πίνακα παρουσιάζονται οι συνθήκες της εργασίας, του εργασιακού περιβάλλοντος και του οργανισμού, μαζί με σχόλια για τους κινδύνους στους επιλεχθέντες τομείς. Οι συνθήκες σχετίζονται με ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στην δεξιά πλευρά του πίνακα. Στη δεξιά στήλη, παρουσιάζονται οι κίνδυνοι λόγω του άγχους. Οι κίνδυνοι αυτοί, υπό ορισμένες συνθήκες και καταστάσεις, είναι δυνατό να προκαλέσουν άγχος στην εταιρεία. Σε αυτό το πλαίσιο, προτείνουμε τη χρήση του όρου πηγές άγχους, αντί για αγχογόνοι παράγοντες (stressors). Η αλλαγή συχνά αναφέρεται ως ένας ψυχοκοινωνικός κίνδυνος. Εντούτοις, ίσως η πιθανή αγχογόνος φύση της να οφείλεται στην αβεβαιότητα και την έλλειψη ελέγχου που αντιπροσωπεύει πολλές φορές.

Η γνώση του συσχετισμού μεταξύ της κατανομής των ψυχοκοινωνικών κινδύνων με τους κινδύνους στην απασχόληση περιπλέκεται λίγο από υποδείξεις ότι τη μεγαλύτερη απειλή για την υγεία συνιστούν συγκεκριμένοι συνεργιστικοί συνδυασμοί των εν λόγω κινδύνων.

Ευρεία προοπτική των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και μέτρα

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι περιλαμβάνουν αλληλεπιδρώντες παράγοντες και είναι δύσκολο να συζητηθούν. Έτσι, φτιάξαμε ένα ολιστικό μοντέλο των παραγόντων σε διάφορα επίπεδα.

Η αριστερή πλευρά του πίνακα αποτελείται από κάποιες πηγές κινδύνου, δείτε Πίνακα 1. Οι πηγές κινδύνου αντιστοιχούν στους αγχογόνους παράγοντες. Σύμφωνα με την ορολογία των Karasek-Theorell (μοντέλο απαιτήσης-ελέγχου), αντιμετωπίζονται ως πιθανές απαιτήσεις από το άτομο, οι οποίες είναι δυνατό να προκαλέσουν άγχος. Οι πηγές κινδύνου που σχετίζονται με τη φύση των δραστηριοτήτων είναι δυνατό, υπό δυσμενείς συνθήκες, να προκαλέσουν αρρώστιες και ατυχήματα.

Η δεύτερη στήλη του μοντέλου παρουσιάζει παραδείγματα συνεπειών για τον οργανισμό και τα άτομα. Η εκδήλωση ενός κινδύνου δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη αρρώστιες ή προβλήματα υγείας για το άτομο.

Για να κρίνουμε την κατάσταση, είναι απαραίτητο να λάβουμε υπόψη όλα τα μέτρα. Η δεύτερη πλευρά του μοντέλου παρουσιάζει τα μέτρα, τα οποία διακρίνονται σε τρεις ομάδες: πρόληψη, μετρίαση και αποκατάσταση. Τα «όρια» είναι μία αντίστοιχη έννοια.

Το μοντέλο παρακάτω παρουσιάζει ξεκάθαρα πώς μερικές πηγές κινδύνου μπορούν να οδηγήσουν σε αρνητικές συνέπειες, σε επίπεδο τόσο οργανισμού όσο και ατόμου. Οι ανεπάρκειες στο χώρο εργασίας δείχνουν την αποτυχία του εργοδότη να λάβει μέτρα για την αποτροπή ασθενειών ή ατυχημάτων που οφείλονται σε υπερβολικό άγχος.

Πίνακας 2. Ένα μοντέλο Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων και Μέτρων

Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	Μέτρα/ όρια		
		Πρόληψης	Μετριάσμού	Αποκατάστασης
Έλλειψη καθορισμού των οργανωτικών στόχων	Στον οργανισμό Λάθη Περιστατικά κινδύνου Τραυματισμοί κατά την εργασία Προβλήματα συνεργασίας Διενέξεις Αναζήτηση αποδιοπομπαίων τράγων Διατάραξη παραγωγής Αύξηση της εναλλαγής του προσωπικού στις θέσεις εργασίας Απώλεια επάρκειας	Σαφής ηγεσία: Ευθύνη Εξουσία Σαφή όρια Ξεκάθαροι στόχοι	Χώρος δράσης Ενημέρωση Συναντήσεις στο χώρο εργασίας Επιρροή επί του σχεδιασμού	Προσαρμογή εργασίας Επανάταξη στην εργασία
ή/και Σύγκρουση ρόλων ή/και		Για το άτομο Συμπτώματα άγχους Τραυματισμοί κατά την εργασία Αρρώστιες Σύνδρομο υπερκόπωσης Απώλεια εργασίας	Ενημέρωση: Συμπεριφορά Πρότυπα Κανόνες Γεγονότα Επικοινωνιακά σχόλια	Υποστήριξη Επιθεώρηση Επικοινωνία Δυνατότητα διαβούλευσης με τη διοίκηση Εμπειρία/ αρμοδιότητα Οδηγίες Εκπαίδευση
Διφορούμενος χαρακτήρας ρόλων		Διάλογος με τον υπάλληλο Εισαγωγή Δυνατότητα κάλυψης	Ανάκαμψη	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Το κείμενο, σε μεγάλο βαθμό, βασίζεται στην έκθεση που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2000). *Έρευνα για το άγχος που οφείλεται στην εργασία. Βέλγιο.*

Λοιπές πηγές:

Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2009). Έκθεση του ευρωπαϊκού παρατηρητηρίου κινδύνου. Η ασφάλεια και η υγεία στην εργασία σε αριθμούς: *άγχος στην εργασία – στοιχεία και αριθμοί. Λουξεμβούργο.*

Ανακοινωθέν τύπου αρ. 79 OSHA caught 16 maj 2011 på <http://osha.europa.eu/sv/press/press-releases/79-of-european-managers-are-concerned-by-work-related-stress-but-less-than-a-third-of-companies-have-set-procedures-to-deal-with-it-1>.

Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία. (2007). Έκθεση του ευρωπαϊκού παρατηρητηρίου κινδύνου. *Προγνωστικά ειδικών σχετικά με τους εμφανιζόμενους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία. Βέλγιο.*

Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2010). Ευρωπαϊκή έρευνα για τις επιχειρήσεις σχετικά με νέους και πρωτοεμφανιζόμενους κινδύνους Risks (ESENER). *Διαχείριση ασφάλειας και υγείας στην εργασία.*

Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Studentlitteratur. Lund.

Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας. (2008). Προστασία των υπηρεσιών των εργαζομένων στην υγεία Αρ. 9. *PRIMA-EF Οδηγίες για το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο για τη Διαχείριση των Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων. Μία πηγή για τον εργοδότη και τους εκπροσώπους των εργαζομένων. Ην. Βασίλειο*

