

Εργασιακό Άγχος: Πηγές, Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι, και Διαχείριση

Δρ. Γεώργιος Μ. Μαυρολέυτερος
Επίκουρος Καθηγητής Ψυχολογίας
Σχολή Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Ψυχολογίας
European University Cyprus

Προσδοκίες Συμμετεχόντων

- Στο τέλος αυτής της παρουσίασης αναμένεται ότι θα γνωρίζετε αρκετά για:
- Τη γενική ερμηνεία του άγχους και διάφορους τύπους άγχους που υπάρχουν.
- Τις πηγές και συμπτώματα άγχους και πως εμφανίζονται στο χώρο εργασίας.
- Συνέπειες του εργασιακού άγχους στο ίδιο το άτομο, ως επίσης και στο περιβάλλον μέσα στο οποίο εργάζεται.
- Πως μπορούμε να παρέμβουμε για τη διαχείριση του εργασιακού άγχους.

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Το άγχος ως κατάσταση

Το άγχος είναι μια κατάσταση κατά την οποία ο άνθρωπος βρίσκεται σε μια συνεχή αίσθηση αναμονής ότι κάτι αρνητικό /κακό / άσχημο μπορεί να συμβεί.

Το στρες μπορούμε να πούμε ότι είναι το συνεχές αίτημα/ πίεση σε ένα άτομο να ρυθμίσει την συμπεριφορά του, να αντιμετωπίσει καταστάσεις, και να προσαρμοστεί στα συνεχή αιτήματα μέσα στο περιβάλλον το οποίο ζει.

- Ένας μικρός βαθμός άγχους μπορεί να είναι ευεργετικό και αναγκαίο για τον άνθρωπο π.χ.

- ΑΛΛΑ ΕΠΙΣΗΣ

- Έντονο και παρατεταμένο άγχος μπορεί να επιβαρύνει τις προσαρμοστικές δυνατότητες του ανθρώπου σε βαθμό που να επηρεάζει αρνητικά την διάθεση, να εξασθενίζει τη δυνατότητα για απόλαυση, και να είναι ζημιογόνο ως προς το ανθρώπινο σώμα

Εργασιακό Άγχος

- Ως υποκατηγορία του άγχους το εργασιακό άγχος μπορούμε να πούμε ότι είναι το συνεχές αίτημα / πίεση σε ένα άτομο να ρυθμίσει την συμπεριφορά του, να αντιμετωπίσει καταστάσεις, και να προσαρμοστεί στη συνεχή πίεση μέσα στον χώρο εργασίας.

Εργασιακό Άγχος

- Σημαντικό είναι να καταλάβουμε ότι το εργασιακό άγχος δεν εμφανίζεται μόνο ως άγχος σχετικά με τη εργασία, αλλά μπορεί να διεισδύσει και να επηρεάσει δημιουργώντας έντονο άγχος και σε άλλους τομείς της καθημερινής ζωής του ανθρώπου.

Συμπτώματα Άγχους

Σωματικά:

- Πόνοι στήθους / κοιλιάς / ημικρανίες
- Έντονη εφίδρωση
- Ζαλάδες / Τάσεις λιποθυμίας
- Αδυναμία / κόπωση
- Διαταραχές βιολογικών κύκλων
- Ταχυπαλμίες

Συμπτώματα Άγχους

Νοητικά:

- Αδυναμία συγκέντρωσης
- Σύγχυση
- Αίσθηση άδειου μυαλού
- Δυσκολία λήψης αποφάσεων

Συμπτώματα Άγχους

Συμπεριφορές:

- Ανάπτυξη φοβιών
- Κατανάλωση αλκοόλ
- Μάσημα μαλλιών / ονυχοφαγία
- Συμπεριφορές αποφυγής

**Πηγές, Χαρακτηριστικά,
και
Συνέπειες στο ίδιο το άτομο**

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

- Μια πηγή είναι η ανάγκη του κάθε εργαζομένου να αισθάνεται ικανοποιημένος με το βαθμό παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του.

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

- Μία άλλη σημαντική πηγή άγχους που βλέπουμε συχνά είναι όταν οι απαιτήσεις της εργασίας τους δεν εναρμονίζονται με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του εργαζομένου.

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

- Αυτό επιδρά αρνητικά στην ικανότητα του εργαζομένου να αντιμετωπίσει τυχόν προβλήματα και να προσαρμοστεί στις συνθήκες εργασίας με τρόπο που να αισθάνεται ικανοποιημένος με το βαθμό παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του.

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

- Αποτέλεσμα : Οι συνέπειες στο άτομο είναι η σωματική, πνευματική και συναισθηματική κατάρπτωση.

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

- Μπορούμε να διαχωρίσουμε τις διάφορες πηγές άγχους σε δύο σημαντικές κατηγορίες:
 - 1. Το περιβάλλον εργασίας
 - 2. Η μορφή / είδος της εργασίας

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 1: Επιχειρηματική νοοτροπία και λειτουργία
- Χαρακτηριστικά :
 - Λιγοστοί διάυλοι επικοινωνίας
 - Μικρή υποστήριξη για επίλυση προβλημάτων
 - Έλλειψη καθορισμού στόχων της επιχείρησης

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Απομόνωση
 - Αίσθηση αδυναμίας να λύσει προβλήματα με αποτελεσματικό τρόπο
 - Αίσθηση ότι οι προϊστάμενοι δεν λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες του
 - Έλλειψη κριτηρίου αυτό-αξιολόγησης

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 2 : Ο ρόλος του εργαζομένου στην οργάνωση της εργασίας
- Χαρακτηριστικά :
 - Ασάφεια ρόλων
 - Σύγκρουση ρόλων
 - Ανάθεση ευθύνης του εργαζομένου

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Συνεχής σύγχυση
 - Διλήμματα
 - Η αίσθηση ότι ως εργαζόμενος, του επιδίδονται ευθύνες για υποχρεώσεις οι οποίες δεν είναι ξεκάθαρες

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 3 : Προοπτικές Σταδιοδρομίας
- Χαρακτηριστικά :
 - Επαγγελματική Στασιμότητα
 - Επαγγελματική Αβεβαιότητα
 - Χαμηλές Απολαβές
 - Χαμηλή Κοινωνική Αξία της Εργασίας

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Αδράνεια (εφόσον δεν υπάρχει περίπτωση να ανελιχθώ τότε θα κάνω το λιγότερο δυνατό πού χρειάζεται).
 - Συνεχής ανησυχία για το μέλλον
 - Έλλειψη ικανοποίησης βασικών αναγκών.
 - Χαμηλή αυτοεκτίμηση

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 4 :
- Ελευθερία Λήψης Αποφάσεων / έλεγχος
- Χαρακτηριστικά :
 - Χαμηλή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων
 - Έλλειψη ελέγχου της εργασίας (επίσης οργανωτικό ζήτημα)

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Μηχανική αποπεράτωση αποφάσεων των «έχων τον έλεγχο» (automaton conformity)
 - Αφαίρεση της ικανοποίησης από ανάπτυξη ιδεών που καθοδηγούν αποφάσεις
 - Αίσθηση ότι ο έλεγχος για την οργάνωση της εργασίας του ατόμου είναι στο έλεος των αποφάσεων των προϊσταμένων

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 5 : Διαπροσωπικές Σχέσεις στην εργασία
- Χαρακτηριστικά :
 - Κοινωνική Απομόνωση
 - Φυσική Απομόνωση
 - Δημιουργία κακών σχέσεων με συναδέλφους
 - Συγκρούσεις
 - Έλλειψη υποστήριξης μέσα στο κοινωνικό περιβάλλον της εργασίας

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 5 : Διαπροσωπικές Σχέσεις στην εργασία
- Χαρακτηριστικά :
 - Κοινωνική Απομόνωση
 - Φυσική Απομόνωση
 - Δημιουργία κακών σχέσεων με συναδέλφους
 - Συγκρούσεις
 - Έλλειψη υποστήριξης μέσα στο κοινωνικό περιβάλλον της εργασίας

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Αίσθηση ότι το περιβάλλον είναι επικίνδυνο
 - Σκέψη ότι δεν μπορεί να βασιστεί ή να έχει εμπιστοσύνη σε κανένα στο χώρο εργασίας
 - Θυμός

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Πηγή 6 : Σπίτι / Οικογενειακή ζωή Και Εργασία
- Χαρακτηριστικά :
 - Συγκρουόμενες απαιτήσεις εργασίας και οικογενειακής ζωής
 - Χαμηλή υποστήριξη στο σπίτι
 - Προβλήματα διπλής σταδιοδρομίας
 - (σπίτι / οικογένεια η δουλειά)

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Περιβάλλον Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Μη ισορροπημένη ζωή
 - Η αίσθηση ότι πάντοτε κάποιος είτε στο σπίτι είτε στη δουλεία έχει παράπονο, πρόβλημα μαζί σου
 - Αμφιταλαντευόμενα συναισθηματική λήψη θέσης μεταξύ των δύο

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- Πηγή 7 : Εργασιακό Περιβάλλον και εξοπλισμός
- Χαρακτηριστικά :
 - Αξιοπιστία εξοπλισμού
 - Διαθεσιμότητα εξοπλισμού / εγκαταστάσεων
 - Καταλληλότητα, συντήρηση, επισκευή εξοπλισμού / εγκαταστάσεων

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- **Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :**
 - Αίσθηση ότι με τα διαθέσιμα μέσα και εξοπλισμό βρίσκεται σε συνεχή κίνδυνο
 - Αίσθηση της εκμετάλλευσης ότι ως εργαζόμενο τον / την θέλουν να παράγει χωρίς κανείς να ενδιαφέρεται για την ασφάλεια, υγεία του / της

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- Πηγή 8 : Ανάθεση Καθηκόντων
- Χαρακτηριστικά :
 - Έλλειψη ποικιλίας καθηκόντων
 - Σύντομοι κύκλοι εργασίας
 - Εργασία που δεν δίνει την ικανοποίηση τελικού αποτελέσματος
 - Απασχόληση σε θέση κατώτερη των προσόντων
 - Ψηλός βαθμός ασάφειας καθηκόντων

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Βαρεμάρα
 - Η εργασία χάνει το νόημα της
 - Δημιουργία «φυτών» εργατικού δυναμικού
 - Συνεχής αίσθηση του «δεν γνωρίζω τι χρειάζεται να κάνω»

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- Πηγή 9 : Φόρτος εργασίας
- Χαρακτηριστικά :
 - Μεγάλος φόρτος εργασίας
 - Έλλειψη εργασίας
 - Έλλειψη ελέγχου ρυθμού εργασίας

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας Μορφή Εργασίας

- Συνέπειες στο ίδιο το άτομο :
 - Πίεση για παραγωγικότητα
 - Αίσθηση ότι δεν είναι χρήσιμος
 - Αίσθηση ότι η κατάσταση είναι εκτός ελέγχου

Πηγές Άγχους στο χώρο εργασίας

Μορφή Εργασίας

- Πηγή 10 : Ωράριο εργασίας
- Χαρακτηριστικά :
 - Μη βολικές βάρδιες
 - Ανελαστικά ωράρια εργασίας
 - Απρόβλεπτες αλλαγές στο ωράριο
 - Συστηματική / απρόβλεπτη απαίτηση επιπρόσθετων ωρών εργασίας
 - Ωράρια που δεν ευνοούν την κοινωνική ζωή

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- Το άγχος στο χώρο εργασίας αναγνωρίζεται ως ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα υγείας στο χώρο εργασίας το οποίο καλούνται να αντιμετωπίσουν οι εργοδότες.

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

Μπορούμε να διαχωρίσουμε τις συνέπειες του εργασιακού άγχους σε δύο κατηγορίες:

- **Ψυχοκοινωνικές συνέπειες**
- **Οικονομικές συνέπειες**

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Ψυχοκοινωνικές συνέπειες**

Δημιουργία παθολογικού περιβάλλοντος το οποίο δεν βοηθά στην καλλιέργεια υγιών σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων.

Παθολογικό Περιβάλλον  Καλλιέργεια Παθολογίας

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Ψυχοκοινωνικές συνέπειες**

Το εργασιακό άγχος προκαλεί απουσίες από την εργασία αναστατώνοντας την ομαλή λειτουργία της εργασίας

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Ψυχοκοινωνικές συνέπειες**

Η μη ομαλή διεξαγωγή εργασιών μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον προκαλεί προστριβές και συνεχείς διαπληκτισμούς οι οποίοι συντηρούν και επιδεινώνουν το παθολογικό περιβάλλον

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Ψυχοκοινωνικές συνέπειες**
 - Δεν είναι δυνατό να διαχωρίσουμε το εργασιακό άγχος στη ζωή του εργαζομένου από τις υπόλοιπες πτυχές της ζωής του εργαζομένου ανθρώπου

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- Ο φαύλος κύκλος του εργασιακού άγχους



Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Οικονομικές συνέπειες**
 - Άμεσα κόστη

Απουσίες από την εργασία λόγω του εργασιακού άγχους μεταφράζονται σε πληρωμένες χαμένες μέρες εργασίας και μειωμένη παραγωγικότητα

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Οικονομικές συνέπειες**
 - Άμεσα κόστη

Η αγορά υπηρεσιών ψυχικής υγείας και φαρμακευτικής αγωγής για την αποθεραπεία του άγχους επιβαρύνουν τους οικονομικούς πόρους του ιδίου του εργαζομένου ως επίσης και του συστήματος υγείας

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- **Οικονομικές συνέπειες**
 - Έμμεσα κόστη

Το εργασιακό άγχος προκαλεί μια γενικότερη ατμόσφαιρα μειωμένης παραγωγικότητας και δεν βοηθά τον εργαζόμενο να αποδώσει στο μέγιστο των δυνατοτήτων του

Συνέπειες Εργασιακού άγχους στο περιβάλλον Εργασίας

- Οικονομικές συνέπειες
 - Έμμεσα κόστη

Η παραίτηση από την εργασία (high turnover) λόγω εργασιακού άγχους προκαλεί επιπρόσθετο φόρτο εργασίας (1) στο υπόλοιπο προσωπικό που καλύπτει το άτομο που έπαυσε να εργάζεται, (2) στο προσωπικό που θα εκπαιδεύσει τον εργαζόμενο που θα πάρει την κενή θέση, και (3) στο τμήμα που θα αποπερατώσει την όλη διαδικασία πρόσληψης

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- **ΠΡΟΤΟΓΕΝΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗ**
- Πρώτα είναι αναγκαία η αναγνώριση και μείωση των πηγών άγχους στο χώρο εργασίας

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Η βελτίωση των προσεγγίσεων από:
- Διευθυντές που καθορίζουν πολιτικές σε χώρους εργασίας.
- Προϊστάμενοι που διευθύνουν ομάδες εργαζομένων.
- Από του ίδιους τους εργαζόμενους.

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Ο τρόπος για να επιτευχθεί η βελτίωση είναι με την δημιουργία της σύνδεσης στην αντίληψη όλων των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας,
- της παραγωγικότητας και κατά συνέπεια της κερδοφορίας ενός οργανισμού
- με την
- Καλλιέργεια ενός υγιούς χώρου εργασίας που λαμβάνει υπόψη την ψυχική υγεία των εργαζομένων.

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Είναι αναγκαία η διαχείριση του άγχους από όλα τα επίπεδα και η αποφυγή απλά της μετατόπισης του άγχους στο πιο κάτω επίπεδο.



ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Βασική παρέμβαση είναι η εκπαίδευση νέων εργαζομένων,

Η διαφώτιση

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων προσωπικού για πιο αποδοτικό χειρισμό καταστάσεων πχ. Επίλυση προβλημάτων, Ενσυναίσθηση, αυτοαντίληψη, αποδοτική επικοινωνία, παρουσίαση και ανταπόκριση αιτημάτων.

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- Στο εργασιακό άγχος όπως είδαμε προηγουμένως, υπάρχουν χειροπιαστές πηγές οι οποίες δημιουργούν το στρες.
- Αυτό σημαίνει ότι ως ένα σημείο ο εργαζόμενος μπορεί να αναπτύξει δεξιότητες και τεχνικές διαχείρισης του άγχους.
- Εάν όμως οι αγχογόνοι παράγοντες παραμένουν, τότε ο εργαζόμενος αναγκάζεται να ασκεί συνέχεια διαχειριστικές τεχνικές πράγμα που γίνεται κουραστικό.
- Για αυτό το λόγο είτε επιλέγει να παύσει να προσπαθεί και βρίσκει αλλού εργασία, είτε παραμένει με αποτέλεσμα την αύξηση του άγχους με όλες τις συνέπειες.

ΠΩΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΖΕΙΣ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

- **ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗ**
- 1. Η μείωση της έκτασης των συμπτωμάτων του άγχους πριν οδηγήσουν σε σοβαρά προβλήματα υγείας μέσω εκπαίδευσης αυτοβοήθειας
- και
- 2. Η παροχή θεραπευτικών υπηρεσιών στους εργαζομένους.

ΕΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΟΥ ΜΟΥ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Βάση του τι είπαμε, πως είναι το δικό σου περιβάλλον εργασίας;